

Kristiina Korpi

**ASIAKASTYYTYVÄISYYS VARHAISKASVATUSPALVELUIDEN
LAADUN KEHITTÄMISEN TUKENA**

Sievin kunnan varhaiskasvatuspalveluiden asiakastyytyväisyyskysely

Opinnäytetyö

CENTRIA-AMMATTIKORKEAKOULU

Sosiaali- terveysalan kehittäminen ja johtaminen, ylempi AMK

Huhtikuu 2018

TIIVISTELMÄ OPINNÄYTETYÖSTÄ

Centria-ammattikorkeakoulu	Aika Huhtikuu 2018	Tekijä/tekijät Kristiina Korpi
Koulutusohjelma Sosiaali- ja terveystieteiden johtaminen ja kehittäminen, ylempi AMK		
Työn nimi ASIAKASTYYTYVÄISYYS VARHAISKASVATUSPALVELUIDEN LAADUN KEHITTÄMISEN TUKENA Sievin kunnan varhaiskasvatuspalveluiden asiakastyytyväisyyskysely		
Työn ohjaaja Yliopettaja KT Raudaskoski Leena		Sivumäärä 52 + 4
Työelämäohjaaja Koulutoimenjohtaja Matti Saarenpää		
<p>Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää asiakaspalautelomake ja arvioida Sievin kunnan varhaiskasvatuspalveluiden laatua asiakastyytyväisyyskyselyn avulla. Tarkoituksena oli asiakastyytyväisyyskyselyllä kartoittaa ja kuvailla varhaiskasvatuspalveluita käyttävien asiakasperheiden tyytyväisyyttä lastensa varhaiskasvatukseen. Opinnäytetyössä toteutettiin asiakastyytyväisyyskysely Webropol® -sovelluksella kaikille asiakasperheille ja aineisto analysoitiin määrällisiä menetelmiä käyttäen sekä luokittelemalla.</p> <p>Asiakaspalautelomake laadittiin konstruktivisen tutkimuksen lähestymistapaa noudattaen ja asiakaspalautelomakkeen kehittäminen pohjautui varhaiskasvatuksen laadunarviointimalliin. Asiakaskyselyn tarkoituksena oli palautteen keräämisen lisäksi vahvistaa huoltajien osallisuutta varhaiskasvatuspalveluiden laadun kehittämiseen.</p> <p>Kyselyn tuloksista ilmeni, että asiakasperheet olivat tyytyväisiä kunnan varhaiskasvatuspalveluihin. Varhaiskasvatuspalveluiden laadun vahvuutena oli perheiden tarpeiden ja toiveiden huomioiminen päivähoitopaikan järjestelyssä. Tulosten mukaan huoltajat olivat tyytyväisiä päivähoiton vuorovaikutussuhteisiin ja kokivat päivähoiton vaikuttavan myönteisesti lapsen kasvuun, kehitykseen, oppimiseen ja sosiaalisten taitojen vahvistumiseen. Tuloksissa varhaiskasvatuspalveluiden kehittämisen kohteiksi nousivat tiedottaminen, päivähoiton sisätilojen asianmukaisuus ja turvallisuus sekä huoltajien osallistumisen vahvistaminen varhaiskasvatuksen kehittämisessä, suunnittelussa ja arvioinnissa.</p> <p>Tutkimuksen kehittämisosaan sisältyi asiakaspalautelomakkeen laatimisen lisäksi tutkimuksen tuloksien esittelyn pohjalta kehittämissuunnitelman laatiminen yhteistyössä varhaiskasvatuksen esimiesten ja henkilöstön kanssa. Asiakaspalautelomaketta voidaan hyödyntää tulevissa asiakastyytyväisyyskyselyissä ja kehittämissuunnitelmaa varhaiskasvatuksen tulevan toimintakauden toimintasuunnitelman laadinnassa.</p> <p>Johtopäätöksenä voidaan todeta, että asiakasperheiden kokemusten ja mielipiteiden kuunteleminen on merkityksellinen osa varhaiskasvatuksen laadun kehittämistä. Säännöllinen asiakaskyselyn toteuttaminen on yksi keino osallistaa huoltajia varhaiskasvatuksen toiminnan kehittämiseen.</p>		
Asiasanat asiakastyytyväisyys, varhaiskasvatus, varhaiskasvatuksen laatu		

ABSTRACT

Centria University of Applied Sciences	Date April 2018	Author Kristiina Korpi
Degree programme Master of Social and Health Care		
Name of thesis CUSTOMER SATISFACTION AS THE SUPPORT FOR QUALITY DEVELOPMENT IN EARLY CHILDHOOD EDUCATION. Customer Satisfaction Survey of Sievi Municipality Early Childhood Education Services		
Instructor Principal Lecturer, D. Ed. Leena Raudaskoski		Pages 52 + 4
Supervisor Director of the school Matti Saarenpää		
<p>The aim of this thesis was to evaluate Sievi Municipality and enhance the quality of early childhood education services with the help of a customer satisfaction survey. The purpose was to study and describe the satisfaction of customer families with the early education of their children. In the thesis a customer satisfaction survey was conducted with Webropol® application for all customer families and the data was analyzed using quantitative methods and by classifying them.</p> <p>For the survey a customer feedback form was drawn up in accordance with the constructive research approach and basing on the early-stage education quality assessment model. In addition to gathering feedback, the aim of the survey was to increase guardian involvement in improving the quality of early childhood education services.</p> <p>The results of the survey indicated that customer families were satisfied with early childhood education services in the municipality. What the families mentioned as strengths, included taking into account their needs and wishes when arranging day-care facilities. According to the results, the guardians were satisfied with the interaction of day care and felt that day care had a positive effect on the growth, development, learning and social skills of their children. The findings suggested room for improvement in customer information and increasing the guardian involvement in developing, planning and evaluating early childhood education. The families thought early child rearing plans were well-conducted in co-operation with the guardians, but felt some improvement was needed in implementing the plans to everyday life.</p> <p>In addition to drawing up a customer feedback form, the research development part included the designing of a development plan in co-operation with the supervisors and staff of early childhood education on the basis of the results of the research. The customer feedback form can be utilized further for customer satisfaction surveys in future and the development plan in preparation for the next term action plan in early childhood education.</p> <p>As a conclusion, listening to the experiences and opinions of the client families is a significant part of the development of early childhood education. Implementing a regular customer survey is one way of involving guardians in the development process.</p>		
Key word customer satisfaction, early childhood education, the quality of early childhood education		

TIIVISTELMÄ
ABSTRACT
SISÄLLYS

1 JOHDANTO	1
2 VARHAISKASVATUS	3
2.1 Varhaiskasvatuksen valtionohjaus	4
2.2 Laadunohjaus ja -arviointi.....	6
3 VARHAISKASVATUKSEN LAATU	9
3.1 Laadun käsitteen määrittely	9
3.2 Laadun kriteerit ja -arvioinnin näkökulmia	11
3.3 Varhaiskasvatuksen laadunarviointimalli	12
3.3.1 Palvelutaso	14
3.3.2 Puitetekijät.....	14
3.3.3 Välillisesti ohjaavat tekijät	15
3.3.4 Prosessitekijät.....	15
3.3.5 Vaikuttavuustekijät.....	16
3.4 Asiakasnäkökulma varhaiskasvatuksen laadunarviointiin	16
4 OPINNÄYTETYÖN, TARKOITUS, TAVOITE JA TUTKIMUSKYSYMYKSET	19
5 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTTAMINEN	20
5.1 Opinnäytetyön aiheen valinta ja toimintaympäristö	20
5.2 Opinnäytetyön prosessin eteneminen	20
5.3 Konstruktiivinen tutkimus	21
5.4 Kyselylomakkeen laatiminen	23
5.5 Aineiston keruu ja analyysi	24
6 ASIAKASTYYTYVÄISYYS VARHAISKASVATUSPALVELUIHIN.....	26
6.1 Asiakaskyselyyn vastanneiden taustatiedot.....	26
6.2 Palvelutaso	26
6.3 Puitetekijät.....	28
6.4 Välilliset tekijät.....	29
6.5 Prosessitekijät.....	31
6.6.Päivähoidon vaikuttavuus.....	33
7 VARHAISKASVATUSPALVELUIDEN KEHITTÄMISEHDOTUKSET	36
7.1 Tuloksista nousseet kehittämis ehdotukset	36
7.2 Huoltajien kehittämis ehdotukset	38
7.3 Tulosten hyödyntäminen kehittämisillä	39
8 POHDINTA	40
8.1 Asiakaskyselyn arviointi.....	40
8.2 Tulosten arviointi.....	41
8.3 Opinnäytetyön luotettavuus ja eettisyys	43
8.4 Ammatillinen kasvu opinnäytetyön prosessin aikana	45
8.5 Johtopäätökset ja uudet tutkimusaiheet.....	46

LÄHTEET LIITTEET

KUVIOT

KUVIO 1. Varhaiskasvatuksen laadun neljä perspektiiviä.....	10
KUVIO 2. Varhaiskasvatuksen laadunarviointimalli	13
KUVIO 3. Opinnäytetyön prosessin eteneminen.....	21
KUVIO 4. Konstruktiivisen tutkimusotteen ydinpiirteet tutkimuksessa	22
KUVIO 5. Kehittämiskohteiden avaaminen	39

TAULUKOT

TAULUKKO 1. Vastaajien tyytyväisyys palveluohjaukseen.....	27
TAULUKKO 2. Yleinen tyytyväisyys päivähoitopaikkaan	27
TAULUKKO 3. Päivähoidon aloitus.....	28
TAULUKKO 4. Tyytyväisyys lapsiryhmään ja toimintaympäristöön	29
TAULUKKO 5. Tyytyväisyys yhteistyöhön ja tiedottamiseen liittyen.....	30
TAULUKKO 6. Tyytyväisyys aikuisen ja lapsen väliseen vuorovaikutukseen	32
TAULUKKO 7. Yleinen tyytyväisyys varhaiskasvatuspalveluun	34
TAULUKKO 8. Huoltajien kehittämis ehdotuksia.....	38

1 JOHDANTO

Kuluneella vuosituhanella suomalainen varhaiskasvatus on ollut monenlaisen hallinnollisen, rakenteellisen ja sisällöllisen kehittämisen kohteena. Varhaiskasvatuksen valtakunnallinen ohjaus on siirtynyt vuonna 2013 Opetus- ja kulttuuriministeriölle ja uusi varhaiskasvatustalaki on astunut voimaan vaiheittain vuosina 2015 ja 2016. Opetushallitus on laatinut ja vahvistanut Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet 18.10.2016, jotka ohjaavat paikallista varhaiskasvatustoimintaa 1.8.2017 lähtien. Varhaiskasvatuksen asiakasmaksuja on alennettu 1.3.2017 alkaen, jolloin astui voimaan laki varhaiskasvatuksen asiakasmaksuista. Kustannusloukkujen purkamiseksi hallitus on päättänyt vielä uudesta varhaiskasvatusmaksujen alentamisesta pieni- ja keskituloisilta 1.1.2018 lähtien. Lisäksi varhaiskasvatuksen lainsäädäntöä ollaan jälleen uudistamassa ja uuden lain on tarkoitus astua voimaan 1.8.2018. (Karila, Kosonen & Järvenkallas 2017, 16–17.)

Kansainvälisessä varhaiskasvatuksen vaikuttavuuden tarkastelussa ja arvioinnissa lapsen osallistuminen varhaiskasvatukseen, lapsen varhaisvuosiin sijoittaminen sekä varhaiskasvatuksen kehittäminen nähdään investointina tulevaisuuteen. Varhaisvuosien aikana lapsille muodostuu ns. inhimillistä pääomaa, joka muuntuu myös yhteiskunnan ihmismilliseksi pääomaksi. (Karila ym. 2017, 11.) Tiedetään, että varhaiskasvatus on niin taloudellisilla, sivistyksellisillä kuin sosiaalisillakin mittareilla arvioituna tuottoisin koulutusinvestointi verrattuna mihinkään myöhäisempään koulutukseen (Rintakorpi & Vihmari-Henttonen 2017, 30).

Varhaiskasvatuksen positiivisten vaikutusten toteutuminen ei ole kuitenkaan itsestäänselvyys. Vain varhaiskasvatuksen korkea laatu ja hyvä saavutettavuus tuottavat myönteisiä vaikutuksia. (Karila 2016, 23.) Mikään yksittäinen laatutekijä ei ratkaise, vaan laatutekijöiden kokonaisvaikutus on merkityksellinen (Karila 2016, 45). Varhaiskasvatuksen taloudellisilla resursseilla, ohjausjärjestelmällä ja johtamisella on merkittävä vaikutus varhaiskasvatuksen sisältöön ja laatuun. Tutkimukset osoittavat, että muita keskeisiä varhaiskasvatuksen laaduntekijöitä ovat mm. henkilöstön koulutus ja osaaminen, lapsiryhmän koko, aikuisten ja lasten välinen suhdeluku, pedagogiset käytännöt, vuorovaikutus ja lasten osallisuus.

Suomalaista varhaiskasvatusta ohjaavat useat dokumentit ja asiakirjat, joita voidaan pitää varhaiskasvatuksen laadunhallinnan perusteina. Keskeisin on varhaiskasvatustalain perusteella Opetushallituksen antama valtakunnallinen määräys eli Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet. Se velvoittaa varhais-

kasvatuksen suunnitelmalliseen ja säännölliseen arviointiin järjestäjä-, yksikkö- ja yksilötasolla. Varhaiskasvatussuunnitelman perusteissa korostetaan myös huoltajien kanssa käytävän yhteistyön merkitystä sekä huoltajien mahdollisuutta osallistua varhaiskasvatuksen arviointiin ja kehittämiseen. Miten tämä toteutetaan, jää jokaisen kunnan paikallisesti päätettäväksi asiaksi. (Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet 2016, 60.)

Opinnäytetyöni aiheena oli tutkia ja kartoittaa Sievin kunnan varhaiskasvatuspalveluita käyttävien asiakasperheiden mielipidettä ja tyytyväisyyttä varhaiskasvatuspalveluiden laadusta. Tutkimukseni tavoitteena oli kehittää asiakaspalautelomake ja toteuttaa varhaiskasvatuksen asiakastyytyväisyyskysely ja sitä kautta tarjota kaikille asiakasperheille kanava ja mahdollisuus kunnan varhaiskasvatuspalveluiden arviointiin ja kehittämiseen. Varhaiskasvatuspalvelut siirtyi kuntayhtymästä peruskuntaan 1.1.2016 ja asiakaskyselyn toteuttaminen tässä vaiheessa oli perusteltua.

Floorin (2016, 7) mukaan erityisesti perheille suunnattujen palveluiden kehittämisessä perheiden omien kokemusten huomioiminen on tärkeää. Asiakaslähtöisyyttä tulee korostaa ja asiakkaat tulee ottaa aktiivisesti mukaan kehittämään toimintaa. Tauriaisen (2000, 17) mielestä vanhempien kanssa tehtävä yhteistyö on keskeinen vaatimus laadukkaan toiminnan osoittajana. Asiakkaiden näkemät tärkeät laatuavoitteet näyttelevät suurta osaa palveluiden suunnittelussa ja toteutuksessa. Varhaiskasvatuspalveluiden laadun turvaamiseksi tarvitaan monenlaisia näkökulmia, keskiössä lasten ja huoltajien henkilökohtaiset kokemukset palvelun toteutumisesta sekä palveluiden käyttötyytyväisyys. Huoltajien mielipiteiden kuunteleminen on eräs osa laadukasta varhaiskasvatusta (Kronqvist & Jokimies 2008, 14).

Päivittäisten kohtaamisten ohella asiakastyytyväisyyskyselyn kautta saatava tieto antaa kuvan siitä, millaisena huoltajat pitävät heidän lapsensa saamaa varhaiskasvatusta. Huoltajien mielipiteitä tarkastelemalla voi löytyä uusia näkökulmia varhaiskasvatuksen kehittämiseen, lisäksi se antaa pohdinnan aihetta myös sille, miten hyvin vanhemmat ovat perillä siitä, mitä varhaiskasvatuksessa tapahtuu. Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset antavat tärkeää tietoa kunnan varhaiskasvatuksen laadusta ja mahdollisista kehittämisenkohteista työntekijöille, johdolle sekä kuntapäättäjille. Kyselyn tuloksia voidaan hyödyntää osana seuraavan toimintakauden talous- ja toimintasuunnitelman laadintaa sekä varhaiskasvatuksen tavoitteiden ja kehittämisen painopisteiden määrittelyä.

2 VARHAISKASVATUS

Varhaiskasvatus on lasten tasa-arvoa ja yhdenvertaisuutta edistävä ja syrjäytymistä ehkäisevä palvelu. Se on osa suomalaista koulutusjärjestelmää sekä tärkeä vaihe lapsen kasvun ja oppimisen polulla (Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet 2016, 8, 14). Varhaiskasvatuslain lain mukaan varhaiskasvatuksella tarkoitetaan lapsen suunnitelmallista ja tavoitteellista kasvatuksen, hoidon ja opetuksen kokonaisuutta (educare-malli), jossa painottuu erityisesti pedagogiikka ja jossa toteutetaan varhaiskasvatussuunnitelman perusteita. (Varhaiskasvatuslaki 2015/580.) Näitä kolmea ulottuvuutta voidaan tarkastella erillisinä, mutta käytännön toiminnassa ne nivoutuvat yhteen ja mahdollistavat kokonaisvaltaisen lähestymistavan lapsen kasvun, kehityksen ja oppimisen edistämiseen. (Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet 2016, 21.)

Varhaiskasvatussuunnitelman perusteiden mukaan kasvatuksen tarkoituksena on tukea lapsen kehitystä siten, että hän kasvaa kulttuuriset arvot ja tavat tiedostavaksi yksilöksi, joka osaa ilmaista mielipiteitään ja osaa huomioida toimintansa yhteydet toisiin ihmisiin sekä lähiympäristöön. Opetuksella tarkoitetaan lapsen kannustamista uusien asioiden opetteluun erilaisia oppimistapoja hyödyntäen. Opetuksessa keskeistä on huomioida lapsen yksilölliset taidot, mielenkiinnon kohteet ja tuen tarpeet. Hoidon elementtiin sisältyy fyysisen hoidon ohella tunnepohjainen välittäminen, jonka ansioista lapsi kokee olevansa arvostettu juuri omana itsenään. (Ahonen 2017, 27–28.)

Ahosen (2017, 28) mielestä varhaiskasvatussuunnitelman perusteissa tätä kolmiyhteyttä on terästetty painottamalla pedagogiikkaa, joka kirkastaa varhaiskasvatustyön keskeistä roolia osana läpi elämän jatkuvaa oppimista ja kasvua. Lapsuus itsessään nähdään arvokkaana ajanjaksona eikä vain vaiheena matkalla aikuisuuteen. Nykyään on jo aika yksimielisesti hyväksytty tieto siitä, että opimme elämämme ensimmäisten viiden vuoden aikana enemmän kuin minään muuna ajaltaan vastaavana jaksone elämämme aikana. Näin ollen ei voida pitää merkityksettömänä sitä, miten nämä lastemme ensimmäiset elinvuodet rakentuvat. (Hujala, Puroila, Parrila & Nivala 2007, 12.)

Kuokkasen (2014, 25) näkemyksen mukaan varhaiskasvatus on prosessi, jossa lapsi omaehtoisen toiminnan kautta, vertaisryhmäkontaktien ja aikuisten tavoitteisen ohjauksen avulla sosiaalistuu aktiiviseksi toimijaksi. Hänen mielestään yhteiskunnallisen varhaiskasvatuksen educare-mallissa korostuu suunnitelmallinen ja tavoitteellinen yhteistoiminta, jossa leikillä on keskeinen merkitys. Alilan & Kronqvistin (2007, 29, 31) mielestä varhaiskasvatus on pienten lasten eri elämänpiireissä tapahtuvaa

kasvatuksellista vuorovaikutusta, jonka tavoitteena on edistää lapsen kehitystä ja hyvinvointia. Heino-
nen ja Kuikka (2013, 207) puolestaan korostavat Lapsen oikeuksien yleissopimuksen artiklaa 5, jonka
mukaan lapsi tarvitsee kehittyvien valmiuksiensa mukaisesti asianmukaista ohjausta ja neuvontaa.
Varhaiskasvatuksen suunnittelussa tulee huomioida lapsen kehityksen eri vaiheet ja suunnittelun tulee
perustua lapsen sosiaalisiin, kulttuurisiin ja taloudellisiin lähtökohtiin. Varhaiskasvatuksen tulee olla
laadukasta, turvallista ja lapsen ihmisoikeuksia kunnioittavaa toimintaa, jossa edistetään lapsen kehi-
tystä yksilöllisesti ja kokonaisvaltaisesti, huomioiden muutkin kuin opetukselliset tarpeet.

2.1 Varhaiskasvatuksen valtionohjaus

Varhaiskasvatusta säätelevät moninaiset lait, asetukset ja päätökset, jotka kuntien omien päätöksien
ohella vaikuttavat siihen, miten varhaiskasvatusta maassamme toteutetaan. Valtionhallinnon varhais-
kasvatuksen normi-, informaatio-, tavoite ja ohjelma- sekä resurssiohjaus tapahtuvat pääosin eduskun-
nan ja valtioneuvoston asiakirjojen ja päätösten pohjalta. Opetus- ja kulttuuriministeriö sekä opetushal-
litus ovat vastanneet vuodesta 2013 lähtien varhaiskasvatuksen yleisestä suunnittelusta, ohjauksesta,
valvonnasta ja lainsäädännön valmistelusta. Muita varhaiskasvatusta ohjaavia tahoja maassamme ovat
Terveystieteiden tutkimuskeskus (THL), Varhaiskasvatuksen neuvottelukunta, Sosiaalialan osaamis-
keskukset, aluehallintovirastot, koulutus- ja tutkimuslaitokset, ammattijärjestöt, Suomen Kuntaliitto,
sekä muut ministeriöt. (Kuokkanen 2014, 26–27.)

Vuonna 2015 Laki lasten päivähoidosta muuttui Varhaiskasvatuslaiksi, joka astui voimaan vaiheittain
1.8.2015 ja 1.8.2016. Varhaiskasvatuslakiin sisältyy merkittävä lähtökohtaero verrattuna päivähoidola-
kiin. Uuden varhaiskasvatuslain lähtökohtana on lapsen oikeus varhaiskasvatukseen. Laissa koroste-
taan jokaisen lapsen oikeutta varhaiskasvatukseen sekä lapsen etua varhaiskasvatuksen toiminnan jär-
jestämisessä. Uudistetussa laissa varhaiskasvatus määriteltiin ensimmäistä kertaa lain tasolle ja var-
haiskasvatukselle asetettiin konkreettiset tavoitteet. (Varhaiskasvatuslaki 2015/580.) Vuonna 2016
varhaiskasvatuslakiin tehtyjen muutoksien pyrkimyksenä oli säästää varhaiskasvatuksen järjestämisen
kustannuksissa. Tuolloin tehdyt muutokset koskivat lapsen subjektiivisen varhaiskasvatusoikeuden
rajaamista 20 tuntiin viikossa sekä lasten ja aikuisten välisen suhdeluvun muutosta yli 3-vuotiaiden
lasten päiväkotiryhmissä. (Puroila & Kinnunen 2017, 9–10.)

Varhaiskasvatuslaki turvaa lapsen oikeuden osallistua monipuoliseen laadukkaaseen pedagogiseen
varhaiskasvatustoimintaan päiväkodissa, perhepäivähoidossa, esiopetuksessa ja muussa varhaiskasva-

tuksessa tapahtuvassa toiminnassa. Muu varhaiskasvatuksen kenttä on hyvin moninainen, sillä siihen sisältyy päämääriltään vaihtelevaa toimintaa, kuten seurakuntien, järjestöjen ja yhdistyksien tuottamaa kerho- ja leikkitoimintaa, avointa varhaiskasvatusta, väliaikaista lastenhoitopalvelua sekä yksityisen palveluntuottajan tuottamaa varhaiskasvatusta. Lapsen vanhemmat tai muut huoltajat päättävät lapsensa osallistumisesta varhaiskasvatukseen, mutta kunnan tehtävänä on huolehtia siitä, että varhaiskasvatusta on saatavana lasten ja perheiden tarpeiden mukaisesti.

Julkinen ja poliittinen keskustelu varhaiskasvatuksen saralla on vilkasta. Viime aikoina keskustelua on käyty mm. varhaiskasvatuksen tehtävästä, lainsäädännön uudistamisen lähtökodista, asiakasmaksuista, varhaiskasvatuksen monialaisesta kentästä, 5-vuotiaiden maksuttomasta varhaiskasvatuksesta, varhaiskasvatuksesta investointina tulevaisuuteen sekä varhaiskasvatuksen laadusta. Varhaiskasvatuksen ammatillaiset ovat korostaneet keskusteluissa varhaiskasvatuksen sivistys-, tasa-arvo- ja hyvinvointipoliittista tehtävää. Talouspoliittisista lähtökohdista nousevan keskustelun lisäksi on vahvasti noussut esiin myös varhaiskasvatuksen työvoimapolitiittinen tehtävä ja huoli työllisyydestä sekä työurien kehityksestä. Kysymys kuuluu, kenen hyvä on etusijalla varhaiskasvatuksen päätöksenteossa ja millaisista lähtökodista varhaiskasvatuksen lainsäädäntöä tullaan uudistamaan. (Puroila & Kinnunen 2017, 7–8.)

VakaVai1-tutkimushanke on valtioneuvoston toimeksiannon mukainen ja Oulun yliopiston toteuttama hanke, jossa arvioitiin vuosien 2015 ja 2016 lainsäädännön muutosten kokonaisvaikutuksia eri osapuolien arvioimana. Viimeaikoina suomalaisen varhaiskasvatuksen uudistamis- ja kehittämistoimintaan on valtiontalouden ja julkisten menojen säästötarpeiden vuoksi liittynyt hyvin paljon jännitteitä ja paineita. Onko varhaiskasvatuksen sisällön uudistamistarpeiden ja taloudellisten säästötarpeiden keskellä kyetty johdonmukaiseen lainsäädännön kehittämiseen? Mahdollistavatko varhaiskasvatuksen järjestämisestä koskevat päätökset varhaiskasvatukselle asetettujen lain tavoitteiden toteuttamisen? (Puroila & Kinnunen 2017, 2.) Millaisena lainsäädäntöön tehdyt muutokset näyttäytyvät varhaiskasvatuksen laadun, yhteiskunnallisten merkitysten ja eri osapuolten näkökulmista (Puroila & Kinnunen 2017, 11)?

VakaVai1-hankkeen loppuraportissa esitetään varhaiskasvatuksen lainsäädännön uudistamisen jatkamista sekä varhaiskasvatuksen palvelujärjestelmän kehittämistä lakiin jo kirjatun lapsen oikeuksien ja lapsen edun mukaisesti. Muun varhaiskasvatuksen osalta tulee määrittelyä tarkentaa ja lain soveltamisalaa täsmentää. Henkilöstön pedagogiseen osaamiseen tulee panostaa ja henkilökunnan kelpoisuuksia tulee arvioida suhteessa uudistettuun lakiin. Lisäksi loppuraportissa esitetään, että lapsen subjektiivisen varhaiskasvatusoikeuden rajaamisen sekä lasten ja aikuisten suhdeluvun nostamisen vaikutuksia tulee arvioida lapsen, vanhempien ja henkilökunnan näkökulmasta. Näiden muutoksien kustan-

nussäästöjä tulee suhteuttaa muihin vaikutuksiin ja niitä on arvioita sekä kuntien että valtakunnan tasolla. (Puroila & Kinnunen 2017, 148–149.)

Uusi varhaiskasvatustalaki on parhaillaan lausunnolla. Uuden lain on tarkoitus astua voimaan 1.8.2018 ja se kumoaisi nykyisen varhaiskasvatustalain sekä päivähoitoasetuksen. Uusi laki toisi muutoksia henkilöstön tehtävänimikkeisiin ja kelpoisuusvaatimuksiin, mutta se ei muuttaisi varhaiskasvatusoikeutta tai päiväkotien henkilöstömitoituksia. Uudessa lakiesityksessä varhaiskasvatusta suunniteltaessa ja järjestettäessä on edelleen huomioitava lapsen etu ja lasta on suojeltava väkivallalta, kiusaamiselta ja muulta häirinnältä. Lakiesityksessä on säädös myös vuorohoidon järjestämisestä lapselle, joka tarvitsee sitä huoltajan työssäkäynnin tai opiskelun vuoksi. Lisäksi hallitus on esittänyt kansallisen tietovarannon perustamista. (Uusi varhaiskasvatustalaki lausunnolle 6.2.2018.)

2.2 Laadunohjaus ja -arviointi

Laatuajattelu varhaiskasvatuksessa on verrattain uutta. Alilan (2013, 277, 280) tutkimuksessa olleen aineiston pohjalta voidaan todeta, että varhaiskasvatukseen laatuun liittyvät normi- ja informaatio-ohjauksen asiakirjat ovat aiemmin sisältäneet hyvin vähän ns. lautupuhetta. Varsinainen lautupuhe ja ”laadun aikakausi” valtionhallinnontasolla sijoittuu vahvasti vuoden 2000 jälkeiseen aikaan.

Suomalaista varhaiskasvatusta ohjaavat Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet, joiden tehtävän on tukea ja ohjata varhaiskasvatuksen järjestämistä, toteuttamista ja kehittämistä sekä edistää laadukkaan ja yhdenvertaisen varhaiskasvatuksen toteutumista koko maassa. Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet on varhaiskasvatustalain perusteella Opetushallituksen antama valtakunnallinen määräys, jonka mukaan paikalliset ja lasten varhaiskasvatussuunnitelmat laaditaan ja varhaiskasvatus toteutetaan. (Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet 2016, 8.) Uudet varhaiskasvatussuunnitelman perusteet edellyttävät, että toimintaa suunnitellaan lähtökohtaisesti sen asettamien tavoitteiden ja sisältöjen mukaisesti (Ahonen 2017, 18).

Varhaiskasvatussuunnitelman perusteiden oikeudellinen velvoittavuus on keskeinen laatukriteeri ja sen tavoitteet ohjaavat kaikkia varhaiskasvatuksen toimintamuotoja ja velvoittavat varhaiskasvatuksen järjestäjiä oikeudellisesti. Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet on kansallisen ohjauksen ja toiminnan kehittämisen väline ja sen tehtävänä on myös rakentaa pedagogista jatkumoa varhaiskasvatuksesta esiopetukseen ja perusopetukseen. (Ahonen 2017, 15; Costiander 2017, 45.)

Varhaiskasvatussuunnitelman perusteiden uudistuksen lähtökohtana ovat lasten kasvuympäristön ja varhaiskasvatuksen toimintaympäristön muutokset. Sen valmistelussa on hyödynnetty uusimpien tutkimus- ja kehittämistyön tuloksia. (Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet 2016, 8.) Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet määrittelevät kansallisella tasolla yhteistä ymmärrystä siitä, mitä tavoitteita, sisältöjä ja näkökulmia käytännön varhaiskasvatustyössä on huomioitava. Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet sisältävät kasvatus- ja opetustyön keskeiset asiat, kuten tavoitteet, tehtävän, arvoperustan, oppimiskäsityksen, toimintakulttuurin, oppimisympäristön, työtapojen periaatteet, laaja-alaisen osaamisen sisällöt sekä oppimisen alueet. Lisäksi varhaiskasvatussuunnitelman perusteissa määrätään myös järjestäjän ja huoltajien välisestä yhteistyöstä sekä monialaisesta yhteistyöstä. (Costiander 2017, 45–46.)

Varhaiskasvatuslain mukaan varhaiskasvatuksen järjestäjän tulee arvioida antamaansa varhaiskasvatusta sekä osallistua ulkopuoliseen toimintansa arviointiin. Arvioinnin tehtävänä ja tarkoituksena on turvata lain tarkoituksen toteuttamista, tukea varhaiskasvatuksen kehittämistä ja edistää lapsen hyvinvoinnin, kehityksen ja oppimisen edellytyksiä. Varhaiskasvatuksen ulkopuoliseen arvioinnin toteuttaminen on määritelty Karvin eli Kansallisen koulutuksen arviointikeskuksen tehtäväksi. Karvi tukee varhaiskasvatuksen järjestäjiä laadunhallintaa koskevissa asioissa ja on valmistelemassa vuosille 2016–2019 kansallista arviointisuunnitelmaa, jossa määritellään varhaiskasvatuksen arviointitoiminnan suuntaviivat tuleville vuosille. (Karila 2016, 40–41.)

Karvi selvitti keväällä 2017 varhaiskasvatuksen laadunarvioinnin nykytilaa sekä kunnallisessa että yksityisessä varhaiskasvatuksessa. Raportin mukaan laadunhallinnan ja -arvioinnin käytännöt varhaiskasvatuksen kentällä ovat vaihtelevia. Erilaisten arviointimallien käyttö on pirstaleista ja menetelmät hajanaisia, jolloin kokonaiskuvaa kansallisen varhaiskasvatuksen laadusta on vaikea hahmottaa. Vajaa kolmasosa kyselyyn vastanneista ilmoitti, että he eivät ole systemaattisesti arvioineet varhaiskasvatus-toimintaansa eikä heillä lainsäädännöstä huolimatta ole toimivaa itsearviointijärjestelmää. Tulevaisuudessa Karvin tehtävänä on laatia laadunarvioinnille kansalliset peruseriaatteet sekä määritellä varhaiskasvatuksen laadun indikaattorit varhaiskasvatuslain ja varhaiskasvatussuunnitelma perusteiden mukaisesti. Näiden pohjalta rakennetaan järjestäjätason käyttöön laadunarviointimalli ja sen jälkeen tulee paikallisella tasolla määritellä arvioinnin painopisteet ja tavat. (Mikkola, Repo, Vlasov, Paananen & Mattila 2017, 26, 45, 48.)

Viime vuosikymmenien ajan varhaiskasvatus on ollut poliittisen mielenkiinnon ja toimeliaisuuden kohteena myös maailmanlaajuisesti. Eri maiden hallitusten ohella kansainväliset organisaatiot ja yh-

teisöt kuten Maailmanpankki, YK, EU ja OECD ovat kiinnostuneet varhaiskasvatuksen kehittämisestä. (Karila 2016, 6.) Kansainvälisissä maaraporteissa, selvityksissä ja tutkimusperustaisissa suosituksissa jäsenvaltioita kehoitetaan analysoimaan ja arvioimaan paikallisella, alueellisella ja kansallisella tasolla olevia varhaiskasvatuspalveluita niiden saatavuuden, kohtuuhintaisuuden ja laadun kannalta. Jäsenvaltioita pyydetään varmistamaan toiminta, jolla taataan yleinen ja tasapuolinen pääsy varhaiskasvatukseen, parannetaan varhaiskasvatuksen laatua ja investoidaan varhaiskasvatukseen pitkän aikavälin kasvua edistävän toimenpiteenä. (Karila 2016, 22–23.)

Varhaiskasvatuksen laadusta ei ole olemassa yksiselitteistä kansainvälistä määrittelyä, mutta sitä suositellaan mitattavaksi rakenteellisenä, prosessi- ja tuloslaatuna. Rakenteellisia laaduntekijöitä ovat mm. henkilöstön kelpoisuus, aikuisten ja lasten välinen suhdeluku, opetussuunnitelman luonne sekä turvallinen ja terveellinen ympäristö. Prosessilaatuun liittyvät mm. varhaiskasvatuksen käytännöt, yhteistyö, aikuisen ja lasten välinen suhde, vanhempien osallisuus ja pedagogiset käytännöt ja niiden laatu. Tuloslaatu tarkastelee puolestaan varhaiskasvatuksen hyötyjä lapselle, vanhemmalle, yhteisölle ja yhteiskunnalle. (Karila 2016, 23–25.)

3 VARHAISKASVATUKSEN LAATU

Tutkimuksen tässä luvussa keskityn varhaiskasvatuksen laatuun ja sen kuvaamiseen. Ensimmäiseksi avaan varhaiskasvatuksen laadun käsitettä sekä siihen liittyviä haasteita sekä moniulotteisuutta. Laadun käsitteen moniulotteisuus ja erilaiset merkitykset tulevat hyvin esiin Parrilan väitöskirjassa. Hänen mukaansa laadun käsitteen kuvaaminen on aina suhteellista riippuen määrittäjän omista intresseistä, arvoista, uskomuksista, tarpeista ja pyrkimyksistä sekä oleellisesti myös siitä ilmiöstä, jonka kannalta laatua tarkastellaan. (Parrila 2002, 35.) Laatu liittyy käsitteenä aina viime kädessä tietyn asian arvon määrittämiseen, siihen mitä pidetään tärkeänä ja mitä vähemmän tärkeänä (Parrila 2002, 166).

Luvussa käsittelen myös varhaiskasvatuksen laadun kriteerejä ja laadunarvioinnin eri näkökulmia. Akaan varhaiskasvatuksen laadunarviointimallia ja siihen liittyviä laaduntekijöitä, jotka tutkimus on nostanut merkityksellisiksi päivähoidon toteuttamisessa. Lopuksi käsittelen varhaiskasvatuksen laadunarvioinnin asiakasnäkökulmaa.

3.1 Laadun käsitteen määrittely

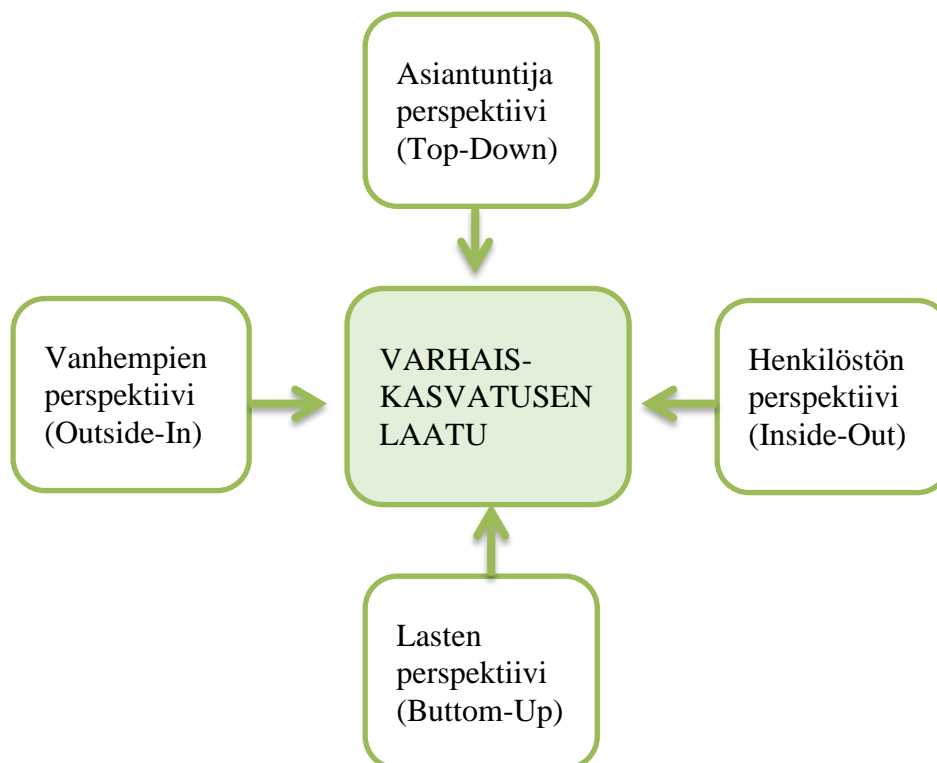
Varhaiskasvatuksen laadun käsite on hyvin monimuotoinen, muuttuva sekä aika- ja paikkasidonnainen. Varhaiskasvatuksen laatuun vaikuttavat kulttuuriset tekijät ja siihen sisältyy vahvasti myös pedagogisia ulottuvuuksia. (Halme 2014, 14–15.) Laatu koostuu hyvin erilaisista tekijöistä, joiden merkitys muuttuu eri konteksteissa. Se voidaan määritellä arjen toiminnaksi, josta eri tahoilla on vaihtelevia käsityksiä. (Kronqvist & Jokimies 2008, 11.) Portellin & Malinin (2007, 12) mukaan varhaiskasvatuksen erilaiset laadun määritelmät ja -kriteerit ovat yhteydessä kohteeseen ja siihen, millaisia asioita pidetään tärkeänä ja mihin toiminnalla pyritään. Neutraalinen suhtautuminen varhaiskasvatuksen laadun käsitteeseen mahdollistaa laadun tarkastelun eri näkökulmista.

Suomalaista varhaiskasvatusta määrittelevissä asiakirjoissa laadusta puhutaan yleisesti ja varsin epätarkasti ilman selkeitä laadun määritelmiä. Laatua voidaan määritellä lasten kokemuksina ja kasvuympäristön piirteinä, jotka tukevat lapsen kasvua, kehitystä ja hyvinvointia. (Alila 2013, 24.) Portellin ja Malinin (2007, 12) mukaan laatu on välitöntä onnistumista asiakkaiden tarpeiden tyydyttämiseksi. Heidän mielestään varhaiskasvatuksen laatu pohjautuu lapsen, vanhempien ja kasvattajien yhteiseen arvopohjaan, yhteiseen näkemykseen lapsesta, kasvatuksesta ja oppimisesta. Parrilan (2004, 73) mukaan

varhaiskasvatuksen laadun ydin rakentuu itse kasvatusprosessista, sitä säätelevistä reunaehdoista ja näiden yhteisvaikutuksesta lapseen.

Tauriainen on väitöskirjassaan tutkinut henkilökunnan, vanhempien ja lasten laatukäsityksiä päiväkodin integroidussa erityisryhmässä. Tutkimuksessaan hän on luonut varhaiskasvatuksen laadulle yhteisen ytimen, jossa kohtaavat lasten, vanhempien ja henkilökunnan näkökulmat ja odotukset varhaiskasvatuksen laadusta. Ydin koostuu siis kaikille yhteisistä laatukäsityksistä, jotka ovat lasten tyytyväisyys, ryhmään kuuluminen, haasteellinen toiminta, ikä- ja kehitystaso, omatoimisuuteen tähtäävä kulttuuri sekä monipuolinen kommunikaatio. (Tauriainen 2000, 196–199.)

Katzin [1993] tunnistaa varhaiskasvatustoiminnassa neljä laadun perspektiiviä ja hän on jäsentänyt ns. moninäkökulmaisen laadun mallinnuksen varhaiskasvatustoiminnalle (KUVIO 1). Katzin [1993] neljä laadun perspektiiviä on tutkijoiden ja ammattilaisten näkökulma, vanhempien näkökulma, henkilöstön näkökulma ja lasten näkökulma laatuun. Tämä laadun näkemys sisältää ajatuksen suhteellisesta ja subjektiivisesta laadusta, jossa jokaisella on oma näkemyksensä, tarpeensa ja arvonsa laatua määriteltäessä. (Alila 2013, 46.)



KUVIO 1. Varhaiskasvatuksen laadun neljä perspektiiviä (Alila, 2013, 47)

Katz [1993] tuo mallissaan esiin myös viidennen eli outside perspektiivin, jossa yhteisö sekä yhteiskunta osallistetaan ja nähdään osana laadun määrittelyä. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että laatua kysytään esim. poliitikoilta varojen osoittamisessa, laeissa ja poliittisissa linjauksissa. Katzin jäsennyksessä Top-Down – laatua voidaan arvioida mm. toiminnan, ympäristön, materiaalien, lasten ja henkilöstön välisen suhdeluvun sekä henkilökunnan osaamisen kautta. Bottom- Up -laadun tarkastelussa on kysymys siitä, miten lapset ovat toiminnan kokeneet ja Outside- In laatu muodostuu vanhempien näkemyksestä ja kokemuksista palvelusta. Inside- Out – perspektiiviin liittyvät henkilökunnan kokemukset, jossa keskeisiä asioita ovat vuorovaikutus, kollegiaalisuus ja yhteistyö. (Alila 2013, 46–47.)

3.2 Laadun kriteerit ja – arvioinnin näkökulmia

Varhaiskasvatuksen laadun arviointiin on käytetty tutkimustietoa, erilaisia laatustandardeja ja julkistettuja ohjeita, jotka kaikki ovat sitoutuneet erilaisten kriteerien soveltamiseen varhaiskasvatusinstituutioihin. Nämä kriteerit on jaoteltu kolmeen ryhmään: rakenteet, prosessit ja tulokset. Rakenteellisilla kriteereillä viitataan esim. ryhmäkokoon, henkilökunnan koulutukseen ja aikuinen – lapsi suhdelu-kuun. Prosessikriteerit puolestaan kuvaavat sitä, mitä varhaiskasvatusinstituutiossa tapahtuu eli lasten toimintaa ja aktiviteetteja, lasten ja aikuisten välistä vuorovaikutusta, aikuisten toimintaa sekä vanhempien ja henkilökunnan välistä yhteistyötä. Tulokriteerit taas määrittelevät jotakin haluttua kehityspiirrettä kuten lapsen kasvua, kehitystä ja oppimista, lapsen myönteisiä kokemuksia, vanhempien tyytyväisyyttä ja yhteiskunnallista vaikuttavuutta. (Nummenmaa 2004, 82.)

Erilaiset laadun lähestymistavat perustuvat erilaisiin olettamuksiin kohteesta ja johtavat näin myös erilaisiin laadun arviointimenetelmiin (Nummenmaa 2004, 83). Eri ryhmillä on erilaiset motiivit laadun mittaamiseen, ja sen vuoksi laatua on tarkasteltu sekä objektiivisen että subjektiivisen lähestymistavan kautta (Virolainen 2014, 127). Objektiivinen eli asiantuntijalähtöinen näkökulma on perinteinen laadun mittaamisen lähestymistapa. Se lähtee olettamuksesta, että laatu on objektiivinen kokonaisuus, jota voidaan havainnoida, mitata ja jäsentää tieteen keinoin. Objektiivisessa laadun määrittelyssä uskotaan, että asiantuntijat voivat tutkimuksiin perustaen määritellä yleismaailmallisesti hyvän laadun kriteerit. Määrittelyssä ei kulttuurisella kontekstilla, arvojen erilaisuudella ja subjektiivisilla kokemuksilla ole merkitystä. (Parrila 2002, 42–43; Virolainen 2014, 127.)

Objektiivinen laadun määrittely on saanut osakseen kritiikkiä, sillä konteksti on aina kulttuurisesti ja historiallisesti sijoitettu aika ja paikka. Totuus rakentuu tiettyinä aikoina tietyssä paikassa saaden monia subjektiivisia merkityksiä. (Parrila 2002, 43.) Kontekstilla tarkoitetaan tässä ja nyt -tilannetta, joka ei ole koskaan samanlainen jonkin toisen tilanteen tai ympäristön kanssa. Varhaiskasvatuksenlaatua on arvioitava ja kehitettävä siinä kontekstissa, jossa varhaiskasvatusta tapahtuu. (Virolainen, 2014, 127.)

Laatu ei nykykäsityksen mukaan muodostu yhdestä ainoasta totuudesta. Ymmärrys laadusta rakentuu kokijoiden oman tulkinnan kautta ja siinä on aina vahvasti subjektiivinen ulottuvuus. Subjektiivisen laadun näkökulman pohjalta on varhaiskasvatuksen laadun määrittelyssä ja arvioinnissa siirrytty tuotteesta prosessien ja kontekstien korostamiseen, asiakaslähtöiseen ja systeemiseen arviointiin. Voidaan puhua yksilöiden vuorovaikutukseen perustuvasta intersubjektiivisesta laadun kehittämisestä, jossa tiedostetaan eri toimijoiden omien näkökulmien ja subjektiivisten kokemusten merkitys. (Nummenmaa 2004, 83; Virolainen, 2014, 127–128.)

Uusin 2000-luvulla noussut laadunarvioinnin näkökulma on inklusiivinen eli osallistava näkökulma, joka pyrkii muodostamaan laadun käsitteen ihmisten henkilökohtaisista näkemyksistä ja kokemuksista, huomioiden päivähoitotoiminnan tavoitteet, asiantuntijatiedon sekä kulttuuriset ja subjektiiviset laatu-käsitykset. (Tauriainen 2000, 9.)

3.3 Varhaiskasvatuksen laadunarviointimalli

Ensimmäinen varhaiskasvatuksen laadunarviointimalli julkaistiin 1995. Mallia kehitettiin Oulun yliopistossa vuosina 1997–2000 sekä Laadunarviointia päivähoitossa -projektin aikana. Uudistettu versio mallista tehtiin Varhaiskasvatussuunnitelman perusteiden pohjalta vuosina 2003–2005. Alkujaan professori Eeva Hujala-Huttusen luoma varhaiskasvatuksen laadunarviointimalli on osaltaan vakiinnuttanut paikkaansa varhaiskasvatuksen laadunarvioinnin teoreettisena kehyksenä. Hujalan laatumalli pohjautuu kansainvälisten tutkimusten analyysiin ja mallin lähtökotia ovat oletukset kasvun kontekstuaalisesta näkökulmasta ja konstruktivismista. Malli koostuu viidestä näkökulmiltaan erilaisesta laatu-tekijästä ja laatu-tekijöille rakennetuista keskeisistä laatuvaatimuksista ja laututavoitteista. (Alila 2013, 50.)

Mallissa esiteltävien laatu-tekijöiden oletetaan olevan toisistaan riippuvaisia siten, että laadukkaiden vaikutusten edellytyksenä on laadukas prosessi, joka ohjautuu välillisesti vaikuttavista tekijöistä ja on

viime kädessä enemmän tai vähemmän puitetekijöiden säätelämä (Hujala ym. 2007, 162). Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että lapsen kasvu, kehitys ja oppiminen myönteisine kokemuksineen ja vanhempien tyytyväisyys ovat riippuvaisia siitä, millainen yhteistyö henkilökunnan ja vanhempien välillä vallitsee. Johtajan toiminnalle sekä henkilökunnan osaamisella ja ammattitaidolla on myös vaikutusta yhteistyöhön. Kaikki edellä mainitut tekijät ovat viime kädessä riippuvaisia siitä millainen lapsiryhmä on, millainen päivähoiton fyysinen ympäristö on ja kuinka pysyviä lapsen elämässä vaikuttavat ihmissuhteet ovat. (Virolainen 2014, 130.) Mallin rakentamisen taustalla on näkemys siitä, että teoria ja tutkimustieto antavat ymmärrystä laadukkaasta lapsuudesta ja varhaiskasvatuksesta ja tämän pohjalta auttavat kehittämään laadukkaita kasvatuskäytäntöjä (Hujala & Fonsén 2012, 11).

Kuviossa 2 (KUVIO 2) avataan Laadunarviointia päivähoidossa -projektin aikana Sanna Parrilan luoma mallia, jossa kuvataan niitä tekijöitä, jotka varhaiskasvatustutkimus on nostanut merkitykselliseksi sekä päiväkotihoidossa että perhepäivähoidossa. Parrila käytti kyseistä malli perhepäivähoitoa laadua käsittelevässä väitöskirjassaan. Mallissa perushoito on eriteltyä laaduntavoitteena, mikä korostuu erityisesti pienten lasten päivähoidossa.

Palvelutaso	Puitetekijät	Välillisesti ohjaavat tekijät	Prosessi - tekijät	Vaikuttavuus-tekijät
Saatavuus	Ryhmän koostumus → Ihmissuhteiden pysyvyys Fyysinen ympäristö	Henkilökunnan ja vanhempien välinen yhteistyö Yhteistyö muiden tahojen kanssa → Henkilökunnan keskinäinen yhteistyö ja hyvinvointi	Perushoito Aikuinen - lapsi vuorovaikutus Lasten keskinäinen vuorovaikutus →	Lapsen myönteiset kokemukset Lapsen kasvu, kehitys ja oppiminen
Riittävyys	→	Henkilökunnan koulutus ja ammatillinen kasvu Johtajuus	Lapsilähtöinen toiminta Toiminnan suunnittelu ja arviointi	Vanhempien asiakastytyytyväisyys Yhteiskunnallinen vaikuttavuus

KUVIO 2. Varhaiskasvatuksen laadunarviointimalli (Hujala-Huttunen 1995, Hujala ym. 1998, Parrila 2002,48)

3.3.1 Palvelutaso

Palvelutaso pitää sisällään palveluiden saatavuuden ja riittävyyden laadun osa-alueina. Palveluiden saatavuudella tarkoitetaan hoitopaikan saannin nopeutta, hoitopaikan läheisyyttä tai aukioloaikojen sopivuutta. Hoidon riittävyydellä puolestaan viitataan tarjonnan ja kysynnän suhteeseen, eli vastaavako palvelut määrällisesti ja sisällöllisesti kuntalaisten tarpeisiin. (Alila 2013, 50.) Päivähoidon riittävyyden näkökulmasta subjektiivinen päivähoito-oikeus turvaa jokaiselle lapselle oikeuden varhaiskasvatukseen vähintään 20 tuntia viikossa. Subjektiivisen päivähoito-oikeuden vuoksi saatavuuden ja riittävyyden tulee Suomessa olla sellaisella tasolla, että kaikille halukkaille on tarjolla päivähoitopaikka. Päivähoidon riittävyyden rinnalla on hyvä kiinnittää huomioita myös siihen, vastaako päivähoitopaikan laatu perheiden odotuksia ja saavatko perheet haluamansa hoitomuodon lapselleen. Tutkimusten mukaan perheen haluaman hoitomuodon saannilla on vaikutusta vanhempien ja henkilökunnan välisen yhteistyön onnistumiseen. (Parrila 2002, 49.)

3.3.2 Puitetekijät

Puitetekijät rajautuvat kolmeen eri tekijään ryhmän koostumukseen, ihmissuhteiden pysyvyyteen ja fyysiseen ympäristöön. Laadukkaan varhaiskasvatuksen perusta on puitetekijöissä, jotka ovat toiminnan fyysisiä ja psyykkisiä edellytyksiä, ja joiden varaan rakentuu varhaiskasvatuksen pedagoginen laatu (Leppänen & Peltonen 2011, 27).

Ryhmän koostumus sisältää käsitteenä ryhmän koon, aikuinen-lapsi suhdeluvun sekä lapsiryhmän ikärakenteen. Tutkimusten mukaan ryhmäkoko on merkittävä laaduntekijä, sillä pienemmissä ryhmissä aikuisen ja lapsen sekä lasten välinen vuorovaikutus on runsaampaa. Pienemmässä ryhmässä lapset ovat myös innovatiivisempia ja sitoutuvat toimintaan paremmin. Aikuinen-lapsi suhdeluku on laadutekijä, jonka on todettu vaikuttavan lasten verbaalisen ilmaisun määrään sekä lasten leikkiin sitoutumiseen. Lapsiryhmän ikärakenteen osalta on todettu, että ns. sekaryhmissä päivähoidon laatu on parempi kuin niissä ryhmissä, joissa on pelkästään pieniä lapsia. Ihmissuhteiden pysyvyys on keskeinen laadutekijä ja sen merkitys korostuu erityisesti alle kolmevuotiailla lapsilla, koska kiintymyssuhteen rakentuminen on heille erityisen tärkeää. Pysyvän hoitosuhteen myötä lapset jäävät helpommin hoitopaikkaan ja ilmaisevat tunteitaan myönteisemmin. (Parrila 2002, 50–51.)

3.3.3 Välillisesti ohjaavat tekijät

Välilliset tekijät ohjaavat nimensä mukaisesti päivähoidon laatua välillisesti. Ne ovat kasvatustieteen suunnitteluun ja ohjaamiseen liittyviä tekijöitä, jotka säätelevät varhaiskasvatuksen toiminnallista laatua. (Leppänen & Peltonen 2011, 27.) Ne vaikuttavat pitkälti siihen, millaiseksi muodostuu lapsen oma kokemus päivähoitosta (Hujala ym. 2007, 165).

Välillisesti ohjaavia tekijöitä ovat henkilökunnan keskinäinen yhteistyö, henkilökunnan ja vanhempien välinen kasvatusyhteistyö sekä yhteistyö muidenkin toimijatahojen kanssa. (Hujala ym. 2007, 165.) Parrila (2002, 53) pitää yhteistyötä laadukkaan varhaiskasvatuksen keskeisenä tekijänä. Hän korostaa henkilöstön ja vanhempien tasavertaista vuorovaikutusta sekä molempien tahojen asiantuntemuksen hyödyntämistä lasta koskevissa asioissa. Leppäsen ja Peltosen (2011, 27) mielestä välillisissä tekijöissä lapsikohtaisen varhaiskasvatussuunnitelman laatiminen sekä henkilöstön ja vanhempien kasvatusyhteistyö ovat keskeisellä sijalla. Muita välillisiä tekijöitä ovat henkilöstön osaamiseen, hyvinvointiin, koulutukseen ja ammatilliseen kasvuun liittyvät tekijät, unohtamatta johtamiseen, työyhteisöön ja tiedonkulkuun liittyviä laaduntekijöitä. (Hujala ym. 2007, 164.)

3.3.4 Prosessitekijät

Kasvatustieteellisen laatukseskustelun ytimen tulisi kohdistua kasvatustieteen prosessiin, jota puitetekijät ja välilliset tekijät säätelevät. (Hujala ym. 2007, 165). Parrilan (2002) mukaan prosessitekijöitä voidaan pitää päivähoidon laadun ytimenä, sillä ne määrittävät, mitä vaikutuksia päivähoitolla on lapsen kasvuun, kehitykseen, oppimiseen ja hyvinvointiin. Miten lapsi kokee päivähoitossa olon? Mitä muistoja lapselle jää päivähoitoajasta? Päivähoidon laadun prosessitekijöihin voidaan katsoa kuuluvan perushoito, aikuinen – lapsi vuorovaikutus, lasten keskinäinen vuorovaikutus, lapsilähtöinen toiminta sekä toiminnan suunnittelu ja arviointi. (Parrila 2002, 48, 57.)

Varhaispedagogisen prosessin laadutekijät muodostuvat monista toisiinsa kietoutuneista tekijöistä, jotka muodostavat yhden tärkeän kokonaisuuden, mitä voidaan arvioida. Tekijöiden taustalla on aina näkemys lapsuuden, kasvatuksen ja oppimisen olemuksesta ja ne ilmenevät varhaiskasvatuksen arkipäivän vuorovaikutussuhteissa. (Hujala ym. 2007, 165.) Prosessitekijöillä arvioidaan kasvatustieteen toteutumista sekä lapsen ja kasvattajan välistä vuorovaikutusta. Prosessitekijöiden osalta arvioinnissa

painottuvat myös lapsen äänen kuuleminen, lapsilähtöinen toiminta ja lasten osallisuus. (Alila 2013, 50–51.)

3.3.5 Vaikuttavuustekijät

Vaikuttavuustekijöiden osalta arvioinnin kohteena ovat varhaiskasvatuksen taso ja laatu sekä vanhempien tyytyväisyys, se miten varhaiskasvatus on koettu. Laadukkaan varhaiskasvatustoiminnan tuloksena lapselle syntyy myönteisiä kokemuksia. Lapsi kasvaa, kehittyy, oppii ja voi hyvin, silloin myös vanhemmat ovat tyytyväisiä. (Alila 2013, 51.) Varhaiskasvatuksen laadun osatekijöitä voidaan tarkastella erikseen, mutta yhdessä ne muodostavat kokonaisuuden, joka mahdollistaa laadun arvioinnin kokonaisvaltaisesti. Lapsen päivähoitopäivä rakentuu moninaisista tekijöistä, mutta laatukseskustelun ydin on kuitenkin aina kasvatusprosessissa ja sitä säätelevissä puitetekijöissä ja välillisissä tekijöissä. (Leppänen & Peltonen 2011, 27.)

3.4 Asiakasnäkökulma varhaiskasvatuksen laadunarviointiin

Varhaiskasvatuksen laadun tarkastelunäkökulmana voi olla päätöksentekijöiden, tutkijoiden, kasvattajien, lasten tai huoltajien näkökulma. Jokainen näistä tuo esiin oman erityisen laadun merkityksen näkökulmaansa. Nämä eri näkökulmat eivät sulje toisiaan pois vaan muodostavat kokonaisuuden, jonka kautta voidaan hahmottaa varhaiskasvatuksen laatua. (Kronqvist & Jokimies 2008, 11.)

Huoltajien tyytyväisyyden tutkiminen varhaiskasvatusta kohtaan on viime vuosina kasvanut. Tämä johtuu siitä, että varhaiskasvatuksen laatua pidetään dynaamisena ja subjektiivisena käsitteenä, jolloin kaikkien osapuolien näkemykset ovat keskeisiä laatua määriteltäessä. Toinen syy asiakastyytyväisyyden tutkimuksen lisääntymiseen on se, että huoltajat on nähty asiakkaina, joiden näkökulmat ohjaavat heidän päivähoitovalintojaan. (Hujala ym. 2007, 168.)

Euroopan Unionin CARE-hankkeessa (Curriculum & Quality Analysis and Impact Review of European Early Childhood Education and Care 2014–2016) on tutkittu vanhempien odotuksia varhaiskasvatuspalvelusta. Tutkimuksessa oli mukana 11 Euroopan maata ja 440 huoltajaa Suomesta. Tutkimustulosten mukaan suomalaisten huoltajien varhaiskasvatussyksion valintaan vaikuttivat mm. lapsiryhmän koko ja pysyvyys, henkilökunnan vähäinen vaihtuvuus, hoitopaikan ilmapiiri ja tavoitteet sekä hoito-

paikan saatavuus ja sopivuus perheiden tarpeisiin. Suomalaiset huoltajat arvostivat varhaiskasvatuksessa henkilökunnan koulutustasoa, fyysisen tilan viihtyisyyttä ja turvallisuutta sekä lapsen emotionaalisen kehityksen tukemista. (Lerikkanen & Vasalampi 2016.)

Huoltajien kanssa tehtävä yhteistyö on vakiintunut yhdeksi keskeiseksi varhaiskasvatuksen laatuvaatimukseksi sekä Varhaiskasvatuslaissa että Varhaiskasvatussuunnitelman perusteissa. Huoltajille on annettava säännöllisesti mahdollisuus osallistua, vaikuttaa ja arvioida varhaiskasvatustoimintaa yhdessä henkilöstön ja lasten kanssa. (Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet 2016, 33.) Vanhempien antama arviointia voidaan tarkastella ns. päivittäisenä arviointina tai systemaattisena arviointina. Se miten arviointi käytännössä järjestetään ja tapahtuu, on jätetty kuntien paikallisesti päätettäväksi, mutta on selvää, että molempia käytäntöjä tarvitaan. (Parrila & Fonsén 2016, 109.)

Systemaattisella arvioinnilla viitataan suunnitelmalliseen laajaan arviointiin, jolla selvitetään vanhempien mielipiteitä varhaiskasvatuksesta. Tyypillisiä systemaattisen arvioinnin menetelmiä ovat huoltajille suunnatut kyselyt, joita voidaan toteuttaa kunta- että yksikkökohtaisesti. Huoltajilta voidaan kerätä jatkuvaa palautetta esim. kunnan verkkosivuilla, sähköisellä palautelaatikolla tai asiakastyytyväisyyskyselyillä. (Parrila & Fonsén 2016, 109.)

Suunnitelmallinen huoltajien mielipiteiden kartoitus voidaan jakaa asiakaslähtöiseen ja asiantuntijalähtöiseen arviointiin. Asiakaslähtöisessä arvioinnissa asiakas on mukana arvioinnin suunnittelussa ja arviointia toteutetaan esimerkiksi yhteisen keskustelun kautta. Asiakaslähtöisessä arvioinnissa keskeistä on hyvä vuorovaikutus ja asiakkaan ajatuksien arvostaminen. Asiantuntijalähtöistä arviointia toteutetaan esimerkiksi asiakastyytyväisyyskyselyllä, jolloin kunta päättää milloin ja mitä huoltajat arvioivat. Asiakaskyselyn haasteena on asiakkaiden motivointi vastaamiseen, asiakkaan pitää kokea vastaminen itselle merkitykselliseksi ja hänellä tulee olla tunne, että vastaukset vaikuttavat toiminnan kehittämiseen. (Parrila & Fonsén 2016, 109.)

Varhaiskasvatus on palvelua perheille ja on tärkeää tietää millainen on muuttuvan yhteiskunnan lapsiperheiden palveluntarve, sillä varhaiskasvatuksen tulisi vastata asiakkaiden tarpeisiin mahdollisimman hyvin. On tärkeää, että paikallisilla päättäjillä, huoltajilla sekä varhaiskasvatuksen henkilöstöllä on ajantasaista tietoa varhaiskasvatuksen toteutumisesta ja sen laadusta. (Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet 2016, 60.) Arvioimalla varhaiskasvatuksen laatua vanhemmat pystyvät rakentamaan päivähoitohenkilöstön ja hallinnon kanssa yhteisen perustan ja käsitteet keskustella päivähoitokasvatuksesta, sen tavoitteista, vahvuuksista ja kehittämishaasteista (Hujala & Fonsén 2011, 312).

Useat kansainväliset huoltajien suorittamaan arviointiin liittyvät tutkimukset osoittavat, että huoltajat saattavat antaa hyviä arvioita varhaiskasvatustyksikölle, jonka toiminnan asiantuntijat ovat arvioineet heikkolaatuiseksi. Tämä selittyy sillä, että huoltajilla ei ole riittävästi tietoa varhaiskasvatusta ohjaavista periaatteista ja tavoitteista, vanhemmat eivät tiedä, mitä hyvältä varhaiskasvatukselta voi odottaa. Syynä voi olla myös se, että huoltajilla ei ole riittävästi mahdollisuuksia perehtyä ja nähdä lapsensa varhaiskasvatuksen arkea. (Parrila & Fonsén 2016, 108–109.) Huoltajat tarvitsevat tietoa varhaiskasvatuksen toiminnasta ja sen mahdollisuuksista, jotta he voivat luoda käsitystä varhaiskasvatuksen laadusta ja arvioida sitä todellisuuden pohjalta. Tämä edellyttää erityisesti henkilöstöltä myönteistä kasvatusyhteistyön asennetta sekä taitoa sovittaa huoltajat heille sopivalla tavalla toiminnan suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin. (Tauriainen 2000, 47.)

Vennisen, Leinosen, Rautavaara-Hämäläisen & Purolan (2011, 55) tutkimuksen mukaan huoltajien tietämättömyys päiväkodin toimintatavoista ja käytännöistä näyttäytyi henkilökunnalle huoltajien passiivisena asenteena lapsen päivähoitoa ja henkilökuntaa kohtaan. Henkilökunta koki huoltajien osallisuuden ja tietämättömyyden johtuvan huoltajien kiireestä ja välinpitämättömästä asenteesta. Huoltajien osallisuuden vahvistamisen haasteita henkilökunnan mielestä olivat mm. työntekijöiden kiire, tilojen ja henkilökunnan vähyys, kulttuurierot, yhteisen kielen puuttuminen sekä kasvoittain tapahtuvien kohtaamisien puute.

Vennisen ym. (2011) mielestä huoltajien osallisuuteen vaikuttavat myös varhaiskasvatuksen ja kodin väliset kulttuurierot. Kenties huoltaja pelkää, ettei osaa kasvattajan silmissä olla riittävän hyvä isä tai äiti? Kenties huoltaja on huolissaan, että omilla asioillaan keskeyttää ryhmän ja kasvattajan toiminnan ja tuo siksi asiansa esille kiireen oloisesti? Luottamus varhaiskasvatusta ja kasvattajia kohtaan rakentuu arjen tilanteissa ja huoltajat kaipaavat sosiaalisten raja-aitojen kaatamista. Jos huoltaja on tervetullut päivähoidon tiloihin eikä vain eteiseen, näkymättömät rajat hälvenevät ja huoltajat voivat lasten kanssa itse luoda yhteisiä kokemuksia päivähoidon arjesta (Venninen ym. 2011, 57).

Arvioinnin suunnittelun, yhteisten pelisääntöjen ja toimintatapojen luomisen sekä yhteisen keskustelun kautta voidaan edistää huoltajien osallisuutta ja odotuksia arviointia kohtaan. Vanhemmille suunnattujen asiakaskyselyjen tulosten läpikäyminen yhdessä huoltajien kanssa esim. vanhempainilloissa lisää yhteistä näkemystä asioista ja on samalla myös tärkeää arvokeskustelua siitä, mikä hyvässä varhaiskasvatuksessa on oleellisin. (Parrila & Fonsén 2016, 110–111.)

4 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS, TAVOITE JA TUTKIMUSONGELMAT

Opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää asiakaspalautelomake ja arvioida Sievin kunnan varhaiskasvatustalvulun laatua asiakastyytyväisyyskyselyn avulla. Tarkoituksena oli asiakastyytyväisyyskyselyllä kartoittaa ja kuvailla varhaiskasvatustalvuluita käyttävien asiakasperheiden mielipiteitä ja tyytyväisyyttä lastensa varhaiskasvatukseen. Asiakaskyselyn tarkoituksena oli palautteen keräämisen lisäksi laadunarvioinnin myötä vahvistaa huoltajien osallisuutta varhaiskasvatustalvuluiden kehittämiseen. Opinnäytetyön tarkoituksena oli myös nostaa esiin mahdollisia kehittämisen kohteita sekä olemassa olevia hyviä käytäntöjä, joita tulisi vahvistaa. Opinnäytetyössä toteutettiin asiakastyytyväisyyskysely kaikille varhaiskasvatuksen asiakasperheille ja analysoitiin tulokset.

Opinnäytetyön tutkimusosiossa haettiin vastauksia seuraaviin kysymyksiin:

1. Miten tyytyväisiä asiakasperheet ovat kunnan varhaiskasvatustalvuluihin?
2. Millaisia kehittämisehdotuksia asiakasperheillä on varhaiskasvatustalvuluihin?

5 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTTAMINEN

Tässä luvussa käsittelen opinnäytetyön aiheen valintaa sekä tutkimuksen toteuttamiseen liittyviä vaiheita. Tutkimusprosessin etenemistä ja opinnäytetyön lähestymistapaa avaan kuvioden avulla. Lisäksi käyn luvussa läpi tutkimusaineiston keruun ja analysoinnin.

5.1 Opinnäytetyön aiheen valinta ja toimintaympäristö

Varhaiskasvatuksen merkitys on noussut vahvasti esiin niin poliitikoiden puheissa kuin tieteellisessä tutkimuksessakin. Varhaiskasvatuksen vaikuttavuus lapsen oppimiselle ja kehitykselle on todennettu sekä varhaiskasvatuksen vaikuttavuus yhteiskunnassa on ymmärretty. Tämä asettaa uusia haasteita varhaiskasvatuksen käytännön työhön. Varhaiskasvatuksen tulee olla laadukasta ja siihen liittyvää tutkimusta ja toimintaa tulee kehittää koko ajan. Kunnan varhaiskasvatuspalveluissa on syytä miettiä, mitä uudistamistarpeita tarvitaan laadukkaan ja korkeatasoisen varhaiskasvatuksen toteuttamiseen. Miten asiakasperheiden mielipiteet huomioidaan varhaiskasvatuksen toteuttamisessa ja kehittämisessä? Huoltajien tyytyväisyys palveluun kuuluu päivähoidon laadun vaikuttavuustekijöihin ja suosio asiakasperheiden näkemysten tutkimiseen on kasvanut viimevuosina. Näistä lähtökodista nousi myös opinnäytetyöni aihe ja kiinnostus syksyllä 2017.

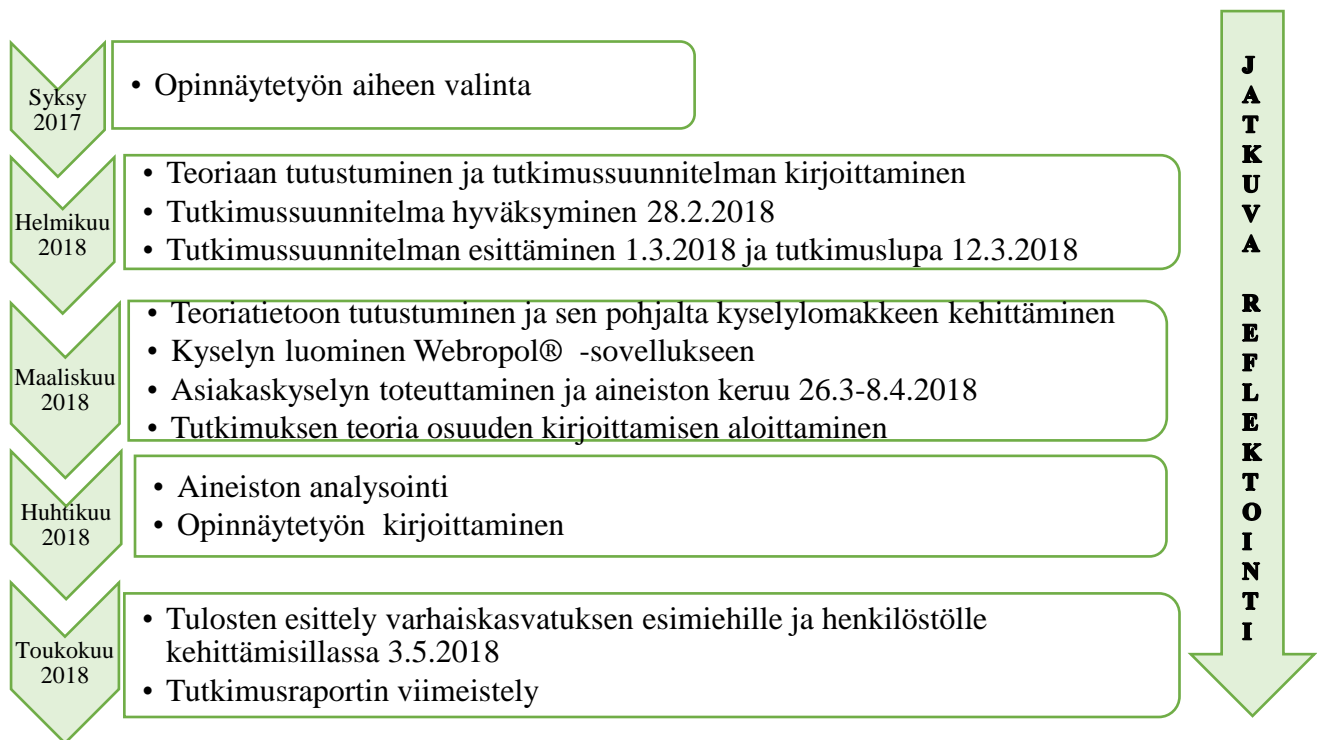
Opinnäytetyöni toimintaympäristönä ovat Sievin kunnan varhaiskasvatuspalvelut ja asiakasperheet eri päivähoitomuodoista. Opinnäytetyöni on rajattu huoltajien asiakasnäkökulman esiin nostamiseen ja tutkimus toteutetaan asiakasperheille suunnatun kyselylomakkeen avulla. Opinnäytetyöni ohjausryhmä koostui Sievin kunnan varhaiskasvatuspalveluiden johtoryhmän jäsenistä. Ryhmään kuuluivat koulutoimenjohtaja, perhepäivähoidon ohjaaja ja päiväkodin johtaja. Lisäksi ohjausryhmässä oli lastentarhanopettajia ja lastenhoitajia eri varhaiskasvatyksiköistä.

5.2 Opinnäytetyön prosessin eteneminen

Opinnäytetyön prosessin eteneminen on avattu kuviossa 3 (KUVIO 3). Opinnäytetyöni tutkimussuunnitelma hyväksyttiin 28.2.2018. Tutkimuslupa esiteltiin työelämän vastuuhenkilölle 1.3.2018 ja tutkimuslupa allekirjoitettiin 12.3.2018. Varhaiskasvatuksen laatua käsittelevän teorialiedon tutustumisen

jälkeen aloitin asiakaspalautelomakkeen laatimisen ja esittelin lomakkeen varhaiskasvatuspalveluiden johtoryhmälle 15.3.2018. Johtoryhmässä tiedotin myös kyselyn toteutukseen liittyvästä suunnitelmasta ja aikataulusta. Tämän jälkeen kirjoitin ja tallensin kyselylomakkeen Webropol® -sovellukseen ja suoritin esitestauksen. Nettilinkki asiakaskyselyyn oli avoinna 26.3–8.4.2018. Varhaiskasvatuksen asiakaskyselystä tiedotettiin monin eri tavoin mm. paikallislehti Sieviläisessä ja kunnan kotisivuilla.

Asiakaskyselyn toteuttamisen aikana aloitin tutkimuksen teoriaosuuden kirjoittamisen. Asiakaskyselyn päätyttyä aloitin tutkimuksen tulosten analysoinnin ja tutkimustulokset esitettiin varhaiskasvatuksen esimiehille ja henkilökunnalle kehittämisillassa 3.5.2018. Tutkimusraportti viimeisteltiin toukokuun aikana.



KUVIO 3. Opinnäytetyön prosessin eteneminen

5.3 Konstruktiivinen tutkimus

Opinnäytetyöni lähestymistapana on konstruktiivinen tutkimus. Opinnäytetyön lähtökohtana on kvantitatiivinen tutkimus ja osittain tutkimuksessa käytetään laadullista menetelmää. Kanasen (2017) mukaan erilaisia tutkimusotteita voidaan yhdistellä tarpeen ja tilanteen mukaan. Kvantitatiivisen ja kvali-

tatiivisen tutkimuksen yhdistelmiä ovat mm. case-, kehittämis- ja toimintatutkimus sekä konstruktivis-
tinen tutkimus. (Kananen 2017, 39 – 40.)

Konstruktiiivinen tutkimus ei rajaa pois mitään tutkimusmenetelmää. Se on soveltavaa tutkimusta, jos-
sa käytännön ongelma ja sen ratkaisu sidotaan teoreettiseen tietoon. Tutkimuksella on haluttu päämää-
rää, tässä tutkimuksessa asiakaspalautelomakkeen kehittäminen sekä asiakastyytyväisyyskyselyn toteut-
tamisen avulla tuottaa tietoa kunnan varhaiskasvatuspalveluiden laadusta. (Ala-Kihniä 2015, 28.) Alla
olevassa kuviossa 4 (KUVIO 4) on kuvattu, mitä Lukan mukaan konstruktiiivisen tutkimusotteen ydin-
piirteet edellyttävät ja miten ne soveltuivat tutkimukseen.



KUVIO 4. Konstruktiiivisen tutkimusotteen ydinpiirteet tutkimuksessa

5.4 Kyselylomakkeen laatiminen

Opinnäytetyöni ensimmäiseen vaiheeseen sisältyi kyselylomakkeen laatiminen, jonka tavoitteena oli luoda järjestäjätason arvioinnin väline, jota voidaan hyödyntää myös tulevaisuudessa. Kanasen (2012) mukaan määrällinen tutkimus edellyttää teorioita ja malleja tutkittavasta ilmiöstä eli ilmiön ymmärrys on jo olemassa. Ilmiöön vaikuttavat tekijät (muuttujat) tunnetaan ja kysymykset on johdettu näistä ilmiöistä selvittävistä muuttujista ja teorioista. (Kananen 2012, 31–32.) Vilka (2015) pitää tärkeänä, että muuttujien valinta kyselylomakkeessa pitää aina perustella tutkimuksen teoreettisella viitekehyksellä ja tutkimuksen tavoitteilla. Määrällisessä tutkimuksessa tutkittava asia voi olla mikä tahansa teoreettinen asia, jos se on operationalisoitavissa eli muutettavissa mitattavaan muotoon. Tämä tarkoittaa, että siirrytään teoreettiselta tasolta (määritelmät, osatekijät) empiiriselle tasolle (kyselylomake). (Vilka 2015, 101–102.)

Kyselylomakkeen laadinnan perusta oli alkujaan Hujalan luoma varhaiskasvatuksen laadunarviointimalli, jonka rakennetta Sanna Parrila muotoili Laadunarviointia päivähoidossa -projektin aikana (KU-VIO 2). Lisäksi kyselylomakkeen laadinnassa hyödynnettiin varhaiskasvatukseen liittyvää teorialtietoa, aikaisempia tutkimuksia ja asiakaskyselyjä. Kyselylomake rakentui kuudesta osa-alueesta, jotka olivat taustatiedot, palvelutaso, puite-, välillisesti ohjaavat -, prosessi- ja vaikuttavuustekijät.

Tavoitteena oli laatia kattava, mutta ulkoasultaan selkeä ja loogisesti etenevä kyselylomake. Kyselylomake laadittiin selkeällä kirjasintyypillä, kysymykset erotettiin selvästi toisistaan ja kysymysten laadinnassa pyrittiin tarkoituksenmukaiseen, helppotajuiseen ja täsmälliseen kieleen. Kyselylomakkeen kysymykset olivat pääasiassa standardoituja mielipide- ja arviointi kysymyksiä tai väittämiä. Kyselylomakkeeseen sisältyi myös avoimia kysymyksiä, jossa vastaajat saivat vapaamuotoisesti antaa kommentteja, kehittämisideoita ja toiveita jokaiseen osa-alueeseen liittyen. Avoimien kysymyksien muoto ei määrää tutkimusmenetelmää, vaan tutkimusmenetelmän valintaan vaikuttavat tutkimuksen tiedonintressi ja avoimien kysymyksien analysointitapa. (Vilka 2015, 106.)

Mielipidekysymyksissä ja -väittämissä käytettiin Likert-tyyppistä asteikkoa, jossa asiakkaiden tyytyväisyyttä arvioitiin asteikolla 1=välttävä 2= tyydyttävä 3= hyvä 4= erittäin hyvä. Likertin asteikkoa käytetään yleisesti mielipideväittämissä ja se on tavallisesti 4- tai 5- portainen järjestysasteikon tasoinen asteikko (Heikkilä 2010, 53). Kyselylomakkeen prosessitekijöiden arviointiasteikkoon lisättiin EOS eli en osaa sanoa, mikäli huoltajalla ei ole kysyttävään asiaan mielipidettä tai tietämystä kysyttävästä asiasta. Näin voitaisiin välttyä olettamuksiin perustuvilta vastauksilta.

Kyselylomakkeen tuli soveltua sekä päiväkotien, perhepäivähoidon, ryhmäperhepäivähoidon, esikoululaisten aamu- ja iltapäivähoidon, varhaiskasvatuskerhon ja varhaiskasvatusryhmän asiakasperheille. Eri päivähoitomuodoissa on hieman erilaisia toimintatapoja mm. päivähoidon aloitusvaiheessa tehtävän kotikäynnin, lapsen varhaiskasvatussuunnitelman laadinnan sekä päivittäisten aterioiden osalta. Nämä asiat tuli huomioida kyselylomakkeen laadinnassa ja kysymyksien vastaamisohjeissa. Tämä asiakaskysely oli ensimmäinen Sievin kunnan varhaiskasvatuspalveluissa toteutettava asiakaskysely ja oli tasa-arvoista, että kaikki asiakasperheet voisivat siihen osallistua.

Kyselylomakkeen pituuden rajaaminen oli haastavaa, sillä laadunarviointimalliin sisältyy paljon laaduntekijöitä ja laatuvaatimuksia, jotka kaikki ovat merkityksellisiä. Keskustelin kyselylomakkeen pituudesta varhaiskasvatuksen johtoryhmässä, jossa päädyttiin siihen, että kyselylomakkeesta ei poistettu mitään osa-alueita tai kysymyksiä.

Varhaiskasvatuksen johtoryhmässä 15.3.2018 esittelin kyselylomakkeen ja tein kyselylomakkeeseen johtoryhmässä esitetyt muutokset. Tämän jälkeen työstin kyselylomakkeen sähköiseen muotoon Webropol® -ohjelmalla ja aloitin esitestauksen. Esitestauksessa halusin varmistua nettilinkin toimivuudesta ja kyselylomakkeen soveltuvuudesta kaikkiin päivähoitomuotoihin. Esitestauksen yhteydessä sain arvokasta palautetta sähköpostitse, jonka huomioin kyselylomakkeen viimeistelyssä.

Asiakasperheet saivat linkin kyselyyn saatekirjeessä, jossa huoltajille esitettiin tutkimuksen perustiedot ja osoitettiin vastaamisen tärkeys (LIITE 2). Vastaaja tekee päätöksen osallistua kyselyyn usein saatekirjeen perusteella ja sen on tärkeää saada henkilö vakuuttumaan ja motivoitumaan vastaamiseen (Vilkkä 2015, 189). Saatekirjeessä tiedotettiin myös nettilinkin löytymisestä kunnan kotisivuilta. Sieltä pääsi helposti vastaamaan kyselyyn.

5.5 Aineiston keruu ja analyysi

Tutkimuksen aineiston keruu toteutettiin kvantitatiivisena kyselytutkimuksen Webropol® -sovelluksella. Tiedonkeruumenetelmänä käytettiin strukturoitua kyselylomaketta, jossa oli myös avoimia kysymyksiä (LIITE 1). Varhaiskasvatuksen tietojärjestelmän mukaan asiakasperheiden määrä 22.3.2018 oli yhteensä 186 ja asiakaskyselyyn vastasi 26.3–8.4.2018 välisenä aikana 76 asiakasperhetä. Asiakaskyselyn vastausprosentiksi muodostui 40,1 %. Päiväkotihoidon ja perhepäivähoidon vastaajista 58,4 % oli varannut lapselleen hoitoa kokoaikaisesti.

Kyselytutkimuksen etuna pidetään sitä, että sen avulla voidaan kerätä laaja tutkimusaineisto ja kyselyssä voidaan kysyä monia asioita. Sähköisen verkkokyselyn toteuttaminen on myös yksinkertaisempaa, se säästää tutkijan aikaa ja vaivannäköä. Lisäksi huolellisesti suunnitellun kyselylomakkeen aineisto voidaan nopeasti käsitellä tallennettuun muotoon ja analysoida tietokoneella. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2014, 195; Tuomi & Sarajärvi 2009, 74.)

Varhaiskasvatuksen johtoryhmässä käytiin läpi asiakaskyselyn toteuttaminen ja ajankohta. Yksiköiden henkilökuntaa ohjeistettiin kyselyyn liittyvissä asioissa sähköpostitse ja perhepäivähoitajia kirjeitse. Asiakaskyselystä tiedotettiin perheitä saatekirjeessä, kunnan kotisivuilla, kunnan Facebook-sivuilla ja paikallislehdessä. Yksiköihin ja perhepäivähoitoon tehtiin ”mainoksia” muistuttamaan perheitä kyselystä ja henkilökunnalle lähetettiin kyselyn aikana vielä muistutusviestiä kyselyn ”markkinoinnista” perheille. Henkilökunta oli kiitettävästi mukana kyselyn tiedottamisessa.

Aineiston analyysi ensimmäiseen vaiheeseen sisältyi kyselyn vastauksien tarkastelu ja Webropol® peruseraporttiin tutustuminen. Näin pyrittiin saamaan aineistosta yleiskuva. Aineiston analyysin ensimmäisessä vaiheessa tutkija tutustuu aineistoon ilman ennakkokäsityksiä ja hahmottaa sen, millaisia asioita aineistossa oikein on. (Ronkainen, Pehkonen, Lindblom-Ylänne 2013, 124.)

Kyselylomakkeen rakenne ja kysymykset olivat suunniteltu laadunarviointimallin laatutekijöiden ja laatuvaatimuksien mukaisesti, mikä helpotti aineiston deduktiivista eli teorialähtöistä aineiston analyysia. Webropol® -sovellus suorittaa määrällisen aineiston analysoinnin automaattisesti, mikä edisti tulosten ryhmittelyä taulukkomuotoon ja tutkimusaineiston numeerista käsittelyä. Kyselylomakkeen avoimien kysymyksien analysointi ja luokittelu tehtiin laadunarviointimallin laatutekijöiden mukaisesti. Vilkan (2015, 109–110) mukaan analyysin viitekehyksenä toimii kyselylomakkeen laadinta vaiheessa sovitut muuttujat, joiden pohjalta luodaan analyysirunko aineiston käsittelemiseen ja luokitteluun. Määrällisen tutkimuksen tavoitteena on perustella muuttujia koskevia väitteitä numeroiden ja tilastollisten yhteyksien avulla. Tämä edellyttää aineiston ryhmittelyä taulukkomuotoon, missä tutkimusaineistosta saatua tietoa on helppo käsitellä numeroiden avulla.

Aineiston sisältämistä ilmiöistä pyrittiin saamaan alustava käsitys tunnuslukujen avulla ja niitä tulkittiin myös kirjoittamalla. Avoimien kysymyksien kautta saatua tietoa käytettiin tukemaan määrällisen analyysin tuloksia tutkimustulosten raportoinnissa. Taulukot ja prosentit tulevat kuitenkin aukikirjoitetaan tekstinä ja niitä tulee tulkita. Pelkkien prosenttien luettelu on puuduttavaa ja ei ole tarkoituksen mukaista luetella kaikkia taulukon prosentteja. (Kananen 2012, 137–139.)

6 ASIAKASTYYTÄISYYS VARHAISKASVATUSPALVELUIHIN

Tässä luvussa tarkastellaan asiakastyytyväisyyttä laadunarviointimallin laaduntekijöiden sekä asiakaskyselyn rakenteen mukaisesti jaoteltuna. Tuloksia pyritään kuvaamaan selkeästi ja kattavasti taulukoita käyttäen. Taulukoissa on esitetty tutkimuksen kannalta keskeisimmät tunnusluvut.

6.1 Asiakaskyselyyn vastanneiden taustatiedot

Taustatietojen perusteella vastaajat jakautuivat eri hoitomuotojen kesken siten, että 63 % vastaajista oli päiväkodeista tai VAKA-ryhmästä ja -kerhosta. Perhepäivähoidon ja ryhmäperhepäivähoidon vastaajien määrä oli 21 % ja esikoululaisten aamu- ja iltapäivähoidon 16 % vastaajista.

Asiakaskyselyyn vastanneiden perheiden lasten määrä oli yhteensä 107. Tulos ei ole täysin luotettava, sillä yksi vastaajista jätti vastaamatta taustatietoja koskeviin kysymyksiin. Tulosten mukaan kaikista vastaajista 49 % (N=75) oli varannut lapselleen hoitoa kokoaikaisesti eli vähintään 35h/vko. Vastaajista 32 % oli varannut lapselleen hoitoa 1-63h/kk ja 19 % 64-86h/kk.

Lasten iät jakautuivat tuloksissa siten, että 62 % vastauksista koski 3–6-vuotiaita, 20 % 0–2-vuotiaita ja 18 % esikouluikäisiä. Päivähoidon asiakkuus oli 47 %:lla vastaajista kestänyt 1-3 vuotta ja 26 %:lla 3-5 vuotta. Alle vuoden kestävä asiakkuus oli 27 %:lla vastaajista. Asiakaskyselyyn aktiivisimmin olivat vastanneet äidit. He olivat vastanneet asiakaskyselyyn 56 kertaa, isät 15 kertaa ja molemmat vanhemmat yhdessä 5 kertaa.

6.2 Palvelutaso

Palvelutasoon liittyvissä kysymyksissä asiakasperheitä pyydettiin arvioimaan päivähoidon saatavuutta, riittävyttä ja palveluohjausta päivähoidon hakuvaiheeseen. Palvelutasoon liittyvissä kysymyksissä huoltajat arvioivat myös yleistä tyytyväisyyttä päivähoitopaikkaan sekä päivähoidon aloitukseen. Lisäksi kysymyksissä kartoitettiin päivähoidon alkuvaiheessa tehtävää kotikäyntiä.

Palvelutasoon liittyvistä osa-alueista asiakasperheet arvioivat heikoimmaksi palveluohjauksen päivähoiton hakuvaiheessa. Tyytymättömyyttä tulosten mukaan oli aiheuttanut sähköisen hakemuksen osalta vastaanotettu kuittauksen puuttuminen ja päivähoitopaikasta ilmoittamisen viivästyminen, mistä johtuen hoitopaikkaan tutustuminen oli jäänyt vastaajien mielestä liian vähäiseksi.

TAULUKKO 1. Vastaajien tyytyväisyys palveluohjaukseen

PALVELUOHJAUS PÄIVÄHOIDON HAKUVAIHEESSA N= 75	1=välttävä	2=kohtalainen	3=hyvä	4=erittäin hyvä	Keskiarvo	Mediaani
Ohjaus ja neuvonta eri varhaiskasvatustalpalveluista, niiden toiminnasta ja niihin hakemisesta	3	13	40	19	3,0	3
Perheemme tarpeiden ja toiveiden huomiointi päivähoitopaikan järjestämisessä	3	4	33	34	3,32	3
Päivähoitopaikasta tiedottamisen ja tiedonkulun suhteen	4	7	39	25	3,13	3

Tulokset osoittivat, että vastaajat olivat yleisesti tyytyväisiä päivähoitopaikan sijaintiin, aukioloaikaan, hoidon riittävyyteen ja hoitopaikan järjestymisen ajankohtaan. Vastaavanlaisia tuloksia ilmeni myös (Pukkilan 2012, 10) tutkielmassa. Huoltajan toiveen kuuleminen ja sen toteutuminen päivähoitopaikan järjestämisessä on merkityksellinen asia. Perustan kokonaisarvioinnissa huoltajien tyytyväisyydelle näyttäisi juuri luovan perheiden tarpeita vastaavan päivähoitopaikan järjestymisen. Voisi ajatella, että huoltaja on tyytyväinen päivähoitopaikkaan ja sitä kautta myös koko palveluun. Tutkimusten mukaan myös sillä saako perhe haluamansa hoitomuodon, on suuri merkitys kodin ja päivähoidon välisen yhteistyön onnistumiseen.

TAULUKKO 2. Yleinen tyytyväisyys päivähoitopaikkaan

TYYYTYVÄISYYS PÄIVÄHOITOPAIKKAAN YLEISESTI N=75	1=välttävä	2=kohtalainen	3=hyvä	4=erittäin hyvä	Keskiarvo	Mediaani
Sijaintiin	2	10	17	46	3,43	4
Aukioloaikaan	0	3	28	44	3,55	4
Hoidon riittävyyteen	0	6	25	44	3,51	4
Päivähoitopaikan järjestymisen ajankohtaan	0	3	31	41	3,51	4

Kodin on usein todettu olevan luontevin paikka tutustumiselle ja ensimmäiselle tapaamiselle. Kotikäynnillä tavoitteena on käydä aloituskeskustelu lapsen päivähoitoon, perheen odotuksiin ja toiveisiin liittyen. Huoltajien kynnyksen ilmaista omia odotuksiaan, toiveitaan ja pelkojaan ajatellaan madaltuvan tutussa kotiympäristössään. Työntekijällä on ainutlaatuinen mahdollisuus luoda kuulevaa ja luottamukseen perustuvaa suhdetta perheeseen.

Kotikäynti on ollut toimintatapana päiväkotihoidossa että perhepäivähoidossa jo useita vuosia. Asiakaskyselyyn vastanneista 41 (N=74) perheeseen oli tehty kotikäynti päivähoidon aloitusvaiheessa. Kotikäyntiä ei ollut tehty 33 perheeseen, joista 28 perhettä ei katsonut kotikäyntiä tarpeelliseksi. Viisi perheistä olisi toivonut, että kotikäynti olisi tehty päivähoidon aloitusvaiheessa. Tulosten mukaan lasten hoitoajalla ei ollut juurikaan vaikutusta siihen, katsoivatko vastaajat kotikäynnin tarpeelliseksi vai ei. Taulukossa 3 (TAULUKKO 3) on vastaajien näkemyksiä päivähoidon aloitusvaiheeseen liittyen.

TAULUKKO 3. Päivähoidon aloitus

PÄIVÄHOIDON ALOITUS N=76	1=välttävä	2=kohtalainen	3=hyvä	4=erittäin hyvä	Keskiarvo	Mediaani
Tutustumiskäynnit päivähoitopaikkaan	1	5	37	33	3,34	3
Perheen ja päivähoidon yhteistyökäytänteistä sopiminen	0	4	40	31	3,36	3
Lapsen yksilöllinen huomiointi ja keskustelut hänen tarpeistaan päivähoidon alkaessa	0	8	41	26	3,24	3
Tiedon saanti ja vuorovaikutus	0	7	41	27	3,27	3

6.3 Puitetekijät

Puitetekijät säätelevät varhaiskasvatuksen laatua ja niissä korostetaan ihmissuhteiden pysyvyyttä sekä fyysistä ja psyykkistä turvallisuutta. Tuloksissa puitetekijöiden kokonaiskeskiarvo oli tulosten alhaisin ja vastaukset jakautuivat arviointiasteikolla selkeämmin eri vaihtoehtojen välillä. Hoitomuotojen välillä oli myös eroja. Tulosten mukaan perhepäivähoidon ja ryhmäperhepäivähoidon asiakasperheet olivat puitetekijöiden osalta tyytyväisempiä verrattuna päiväkotihoidon ja esikoululaisten päivähoidon asiakasperheisiin nähden.

Ihmissuhteiden pysyvyys on varhaiskasvatuksen keskeinen laaduntekijä. Hyvän ja turvallisen kiintymissuhteen rakentuminen on erityisen tärkeää alle kolmivuotiailla lapsilla. Lapsen ja aikuisen välisen kiintymissuhteen muodostuminen rakentuu vuorovaikutukseen, tästä syystä lapsen hoitajan vaihtuminen usein, voi näkyä lapsen turvattomuutena ja epävarmuutena. (Parrila 2002, 51.)

Puitetekijöiden osalta huoltajat olivat tyytyväisimpiä hoitosuhteen pysyvyyteen ja kokivat lapsensa olon turvalliseksi päivähoidossa. Tämän voisi ajatella vaikuttavan myös siihen, että huoltajat kokivat myös lapsensa viihtyvän päivähoidossa. Tutkimuksien mukaan pysyvien hoitosuhteiden myötä henkilökunta oppii ymmärtämään etenkin pienten lasten kommunikaatiota ja siten pystyvät herkemmin reagoimaan lapsen tarpeisiin. Lapset ottavat myös kaksinkertaisesti enemmän kontakteja pysyviin aikuisiin ja itkevät harvemmin tutun hoitajan ollessa vastaanottamassa. (Hujala ym. 2007, 164.) On hyvin ymmärrettävää, että useissa huoltajien kommentissa toivottiin erityisesti henkilökunnan pysyvyyttä.

TAULUKKO 4. Tyytyväisyys lapsiryhmään ja toimintaympäristöön

LAPSIRYHMÄ JA TOIMINTAYMPÄRISTÖ N=76	1=välttävä	2=kohtalainen	3=hyvä	4=erittäin hyvä	Keskiarvo	Mediaani
Lapsiryhmä on sopivan kokoinen	4	9	45	18	3,01	3
Lapsellani on ryhmässä ikäistään seuraa	0	6	34	36	3,39	3
Henkilökuntaa on riittävästi suhteessa lapsimäärään	4	18	34	20	2,92	3
Päivähoitopaikan sisätilat ovat turvalliset ja asianmukaiset	6	17	30	23	2,92	3
Päivähoitopaikan piha-alue, välineet ja ympäristö ovat turvalliset ja asianmukaiset	0	17	38	21	3,05	3
Välineet ja materiaalit ovat lasten saatavilla	0	14	37	25	3,14	3
Lapseni tuntee olonsa turvalliseksi päivähoitopaikassa (jatkuvat, lämpimät ihmissuhteet)	1	8	32	35	3,33	3

6.4 Välilliset tekijät

Välilliset tekijät ohjaavat kasvatusprosessin suunnitteluun ja ohjaamiseen liittyviä tekijöitä. Välillisten tekijöiden arvioinnissa korostuu huoltajien ja henkilökunnan välinen kasvatusyhteistyö ja tiedonkulku. Tuloksien mukaan huoltajat ovat välillisten tekijöiden osalta huomattavasti tyytyväisempiä kasvatusyhteistyöhön kuin tiedonkulkuun ja tiedottamiseen.

Yhteistyö huoltajien kanssa on ollut perinteisesti yksi varhaiskasvatuksen painopistealueista. Se on yksi keskeisimmistä varhaiskasvatuksen laaduntekijöistä ja suomalaista varhaiskasvatusta voidaan pitää tässä suhteessa edelläkävijänä. (Parrila 2002, 52.) Palveluohjaus, päivittäiset kohtaamiset sekä päivähoidon aloitusvaiheessa tehtävä kotikäynti ovat vanhempien kanssa tehtävän yhteistyön perusta. Tiedon sekä kuulumisten vaihtaminen ovat merkityksellisiä asioita huoltajien kanssa tehtävän yhteistyön hedelmällisyyden sekä säilymisen kannalta. Tuloksissa huoltajat pitivät selkeästi tärkeimpänä yhteistyön muotona sekä tiedottamisen välineenä juuri päivittäisiä kohtaamisia lapsen tuonti- ja hakutilanteissa. Tikan (2017, 33) tekemässä tutkimuksessa huoltajat kokivat myös tiedonsaannissa parhaimmaksi tavaksi keskusteleminen kasvokkain ja tärkeintä huoltajista oli saada tietää lapsen hoitopäivän tapahtumista.

TAULUKKO 5. Tyytyväisyys yhteistyöhön ja tiedottamiseen liittyen

YHTEISTYÖ JA TIEDOTTAMINEN N=76	1=välttävä	2=kohtalainen	3=hyvä	4=erittäin hyvä	Keskiarvo	Mediaani
Tunnen itseni tervetulleeksi päivähoitopaikkaan	0	3	34	39	3,47	4
Henkilökunta kysyy mielipidettäni ja ehdotuksiani lastani koskevissa asioissa	2	11	27	35	3,27	3
Voin antaa palautetta henkilökunnalle ja keskustelu henkilökunnan kanssa on helppoa	0	7	32	36	3,39	3
Henkilökunta on ammattitaitoista, asiantuntevaa ja motivoitunutta	0	7	29	40	3,43	4
Saan tietoa lapseni päivästä ja tapahtumista	2	6	34	34	3,32	3
Halutessani voin osallistua varhaiskasvatuksen kehittämiseen, suunnitteluun ja arviointiin	2	18	30	25	3,04	3
Tiedottaminen tapahtumista, toiminnasta ja suunnitelmista on riittävää	3	9	38	25	3,13	3
Saan tarvittaessa tietoa muista lasten- ja perheiden palveluista	4	26	35	10	2,68	3
Yhteistyö perhepäivähoidon ohjaajan ja päiväkodin johtajan kanssa on sujunut	2	9	41	21	3,11	3

Tulosten mukaan yli 90 % vastaajista koki itsensä tervetulleeksi päivähoitopaikkaan ja tämän voidaan olettaa vaikuttavan myös siihen, että huoltajat kokivat tulosten mukaan myös palautteen antamisen ja keskustelun henkilökunnan kanssa helpoksi. Näissä asioissa korostuvat erityisesti henkilökunnan vuorovaikutustaidot ja erilaisten perheiden tasa-arvoinen kohtaaminen. Vuorovaikutusta rakennetaan vuosien aikana päivittäin, eikä ole ihme, että huoltajat turhautuvat, jos henkilökunta vaihtuu jatkuvasti. Näitä kommentteja tuli esiin myös tämän tutkimuksen tuloksissa. Jos lapsiryhmässä toimii päivän ai-

kana sijainen tai tyhmässä on opiskelija, tulisi hänet päivittäisten kohtaamisten yhteydessä esitellä vanhemmille, jolloin tuetaan luottamuksen syntymistä myös väliaikaisesti ryhmässä olevaa kasvattajaa kohtaan.

6.5 Prosessitekijät

Prosessitekijät liittyvät keskeisesti kasvatusprosessiin ja aikuisen ja lapsen väliseen kasvatusvuorovaikutussuhteeseen. Prosessitekijöiden osalta vastaajia pyydettiin arvioimaan perushoitoa, aikuisen ja lapsen välistä vuorovaikutusta ja lasten keskinäistä vuorovaikutusta. Prosessitekijöihin sisältyi myös vastaajien arviointia päivähoidon toiminnan, suunnittelun ja toteutuksen osalta sekä lapsen varhaiskasvatussuunnitelmaan liittyviä kysymyksiä. Prosessitekijöiden arviointiasteikkoon sisältyi vaihtoehto, EOS=en osaa sanoa.

Perushoito on päivähoidon keskeinen toimintamuoto ja perushoitoon käytettävän ajan määrä vaihtelee lapsiryhmän ikäjakauman mukaan. Perushoidon merkitys laadun määrittäjänä korostuu nuorempien lasten kohdalla, mutta kaikkien lasten fyysisen hyvinvoinnin ja fysiologisten perustarpeiden tyydyttäminen on edellytys oppia, kasvaa, kehittyä ja tuntea turvallisuutta. (Parrila 2002, 65.) Tulosten mukaan vastaajat olivat tyytyväisiä päivähoidon perushoitoon ja jokaisessa perushoitoon liittyvässä kysymyksessä lähes puolet koki perushoidon vastaavan lapsen tarpeisiin erittäin hyvin. Vastaajat kokivat perushoidon vahvistavan lapsen omatoimisuuden kehittymistä ja tärkeänä vastaajat pitivät lapsen päivittäistä liikkumista sekä lapsen yksilöllistä huomiointia perushoitotilanteissa. Perhepäivähoidossa ja ryhmäperhepäivähoidossa perushoidon kokonaiskeskiarvo oli 3,7 ja päiväkotihoidossa 3,35.

Parrilan (2002) tutkimuksessa nousi esiin samansuuntaisia tuloksia. Tutkimuksen mukaan vanhempien laatutekijäpohjaisessa analyysissä selkeästi eniten mainintoja saivat aikuinen-lapsi vuorovaikutus, perushoito ja lapsen myönteiset kokemukset. Perushoidossa vanhemmat korostivat hyvän ja monipuolisen ruoan merkitystä sekä riittävää ulkoilua sekä rauhallista yksilöllistä perushoitoa. (Parrila 2002, 157.)

Tulosten mukaan hoitomuodosta riippumatta vastaajat olivat lähes yhtä tyytyväisiä päivähoidon vuorovaikutussuhteisiin. Tuloksissa aikuisen ja lapsen väliseen vuorovaikutukseen liittyvien vastausten keskiarvo päiväkotihoidossa oli 3,18, perhepäivähoidossa 3,63 ja esikoululaisten päivähoidossa 3,37.

Lapsen hoitoajalla oli tulosten mukaan vaikutusta siihen, miten vastaajat arvioivat päivähoidon vuorovaikutussuhteita. Tulosten mukaan vastaajat joiden lapsilla hoitoaika oli yli 35h/vko, olivat tyytyväisempiä päivähoidon vuorovaikutussuhteisiin kuin ne vastaajat, joiden lapset olivat hoidossa enintään 86h/kk:ssa. Tuloksissa vähemmän hoidossa olevien lasten huoltajat valitsivat asteikolta useammin myös vastausvaihtoehdon ”en osaa sanoa”, mikä osoittaa, että kaikilla vastaajilla ei ollut näkemystä kysymyksiin liittyvistä asioista.

TAULUKKO 6. Tyytyväisyys aikuisen ja lapsen väliseen vuorovaikutukseen

VUOROVAIKUTUSSUHTEET N=76	1=välttävä	2=kohtalainen	3=hyvä	4=erittäin hyvä	EOS=en osaa sanoa	Keskiarvo	Mediaani
Lapseni saa yksilöllistä huomiota ja hellyyttä	1	10	34	24	7	3,17	3
Lapseni kysymyksiin ja pyyntöihin vastataan	0	2	35	30	9	3,42	3
Aikuisilla on herkkyyttä tunnistaa lasten tunteita sekä kykyä vastata niihin	0	8	30	30	8	3,32	3
Lapsellani on kavereita päivähoitopaikassa	0	4	35	37	0	3,43	3
Aikuinen ohjaa ja kannustaa lapsia keskinäiseen vuorovaikutukseen ja toisten huomioon ottamiseen	0	5	29	35	7	3,43	4
Aikuinen on läsnä ja auttaa ristiriitatilanteiden ratkaisemisessa, aikuinen puuttuu kiusaamiseen	0	3	31	34	8	3,46	3,5

Lasten keskinäinen vuorovaikutus on tärkeä lapsen ajattelun sekä sosiaalisten taitojen kehittymisen kannalta. Ryhmässä syntyy erimielisyyksiä, jolloin lapsi oppii tutustumaan erilaisiin näkökulmiin sekä puolustamaan omaa kantaansa. Lasten oppiminen on myös tutkimuksien mukaan syvällisempää vertaisryhmässä. (Hujala 2007, 166.) Tulosten mukaan huoltajat olivat tyytyväisiä siihen, että lapsella oli päivähoitopaikassa kavereita ja huoltajat kokivat, että aikuiset kannustavat lapsia keskinäiseen vuorovaikutukseen.

Uudessa varhaiskasvatuslaissa tullaan ottamaan tiukasti kantaa kiusaamiseen liittyen. Vaikka tulosten mukaan noin 40 % vastaajista koki, että päivähoidossa aikuinen on läsnä ja auttaa ristiriitatilanteissa ja puuttuu kiusaamiseen erittäin hyvin, ei se ole mielestäni riittävää. Kiusaaminen on lisääntynyt lasten keskuudessa jo ennen kouluikää ja päivähoidossa tavallisin kiusaamisen muoto on ulkopuolelle jättäminen, mutta valitettavasti myös fyysinen väkivalta ja haukkuminen ovat yleistä. Jokaiseen kiusaamistilanteeseen on ehdottomasti puututtava, sillä kiusaamisella on lukuisia vaikutuksia lapsen kehitykseen.

Päivähoidon toiminnan tulee rakentua käsitykseen lapsesta sosiaalisena, leikkivänä, uteliaana ja aktiivisena. Lapsi oppijana on toiminnallinen, aktiivinen ja elämyksellinen. Keskeinen asia lapsen oppimisessa on leikki ja lapsen kehitystasoa vastaava toiminta. Kokonaistuloksissa päivähoidon toiminnan suunnitteluun ja toteutukseen liittyvien kysymyksien kokonaiskeskiarvo oli 3,37. Tulosten mukaan yli puolet vastaajista on sitä mieltä, että lapsi saa päivähoidossa kannustusta, onnistumisen kokemuksia ja myönteistä palautetta erittäin hyvin. Vastaajista 46 % on sitä mieltä, että päivähoidossa on erittäin hyvin tilaa lasten leikeille. Huoltajien tyytyväisyys varhaiskasvatuksen toimintaan tuli esiin myös Siljamon (2013, 45) tekemässä tutkimuksessa sekä Kronqvistin & Jokimiehen (2008, 5) raportissa.

Lapsen varhaiskasvatussuunnitelma on päivähoidon yksikkötason arvioinninväline ja Varhaiskasvatuslaki velvoittaa lapsen varhaiskasvatussuunnitelmien laatimiseen yhdessä huoltajien kanssa. Lapsen varhaiskasvatussuunnitelmaa ei ole Sievin varhaiskasvatuspalveluissa laadittu esikoululaisten aamu- ja iltapäiväkodissa Epeleissä eikä kaksi kertaa viikossa toimivassa VAKA-kerhossa. Sievissä esiopetus toteutetaan koulutoimessa ja esikoululaisten päivähoidon järjestämisestä vastaa varhaiskasvatuspalvelut. Tulosten mukaan lapsen vasua koskevaan kysymykseen vastasi 64 asiakasperhettä, joista 86 % oli laatinut lapsen varhaiskasvatussuunnitelman yhdessä henkilökunnan kanssa. Vastaajista 9 ei ollut käynyt varhaiskasvatuskeskustelua henkilökunnan kanssa. Seuraavana on vastaajien kommentteja lapsen varhaiskasvatussuunnitelmaan liittyen.

Vasulappu on vähän sekava. On kiva jutella hoitotädin kanssa rauhassa kun lapsia tuodessa ja hakiessa meinaa olla vähän säpinää aina.

Vasusta olisi ollut hyvä jäädä kopio myös vanhemmille, nyt ei enää muista mitä sinne on kirjattu.

Mahtavaa, että työntekijöillä oli hyvin aikaa käydä vasukeskustelu.

Turhan hidasta vasujen laadinta. Saattaa viipyä useita kuukausia hoidon aloituksesta.

Vasu on hyvä työkalu, jos jokainen työntekijä lukee sen jokaisen lapsen kohdalta läpi ja vielä muistaa, mitä kunkin lapsen kohdalla on sovittu ja suunniteltu (käytännössä mahdollonta).

6.6 Päivähoidon vaikuttavuus

Vaikuttavuustekijät korostavat käyttäjänäkökulmaa, ja ne tutkivat lasten kokemuksia varhaiskasvatuksesta ja huoltajien tyytyväisyyttä varhaiskasvatuksen laatuun (Hujala & Fonsén 2011, 321). Vaikuttavuustekijöiden kysymyksissä vastaajat arvioivat myös varahoitoa ja heiltä kysyttiin mielipidettä päivä-

hoitoon osallistumisesta ja tiedottamisesta. Avoimessa kysymyksessä vastaajat saivat kuvata, miten päivähoito on vaikuttanut lapseen tai perheen elämään.

Tulosten mukaan vastaajien yleisessä tyytyväisyydessä päivähoitoon ei ollut suuria eroja eri päivähoitomuotojen välillä. Kokonaistuloksissa perhepäivähoidon keskiarvo oli 3,41, päiväkotihoidon 3,32 ja esikoululaisten aamu- ja iltapäivähoidon 3,33. Tulosten mukaan lasten hoidossa oloajan pituus ei juuri vaikuttanut vastaajien yleiseen tyytyväisyyteen.

Tuloksissa nousi selkeästi esiin huoltajien tyytyväisyys päivähoidon toimintaan. Vastaajista lähes 60 % on sitä mieltä, että päivähoidon toiminta edistää lapsen kasvua, kehitystä, oppimista ja sosiaalisia taitoja erittäin hyvin. Vastaajista yli 50 % kokee, että lapsi viihtyy päivähoidossa erittäin hyvin ja lapsen kannalta vastaajat pitävät tärkeimpänä päivähoidossa saatuja kaverisuhteita ja ikäistään seuraa.

TAULUKKO 7. Yleinen tyytyväisyys varhaiskasvatuspalveluun

HUOLTAJIEN TYYTVÄISYYS N=76	1=välttävä	2=kohtalainen	3=hyvä	4=erittäin hyvä	Keskiarvo
Lapseni viihtyy päivähoitopaikassa	1	6	29	40	3,42
Toiminta päivähoidossa on lasta kiinnostavaa ja monipuolista	0	5	35	36	3,41
Lapsemme kertoo päivähoitopaikan tapahtumista myönteisesti	2	4	33	37	3,38
Toiminta päivähoidossa edistää lapsemme kasvua, kehitystä, oppimista ja sosiaalisia taitoja	0	3	30	43	3,53
Saan tukea lapsemme kasvuun ja oppimiseen liittyvissä asioissa mikäli sitä tarvitsen	1	7	35	31	3,3
Mielipiteeni hoitoaikaperustaisesta päivähoidosta (kysymys ei koske VAKA kerhossa olevia)	4	9	35	18	3,02
Kunnan päivähoitopalvelut ovat vastanneet lapsenne ja perheenne tarpeisiin	0	8	31	36	3,37

Vastaajien mielestä toiminta päivähoidossa on lasta kiinnostavaa ja monipuolista ja he kokevat, että päivähoidon tarjoamilla virikkeillä ja erilaisella toiminnalla on ollut vaikutusta lapsen oppimiseen, kehittymiseen sekä omatoimisuuden lisääntymiseen. Perheen näkökulmasta päivähoito on mahdollistanut huoltajien työssäkäynnin sekä opiskelun. Osa vastaajista kokee, että päivähoidolla on vaikutusta perheen arjen sujumiseen sekä myös huoltajien jaksamiseen. Seuraavassa on vastaajien kuvauksia päivähoidon vaikuttavuudesta.

Lapsella oma tärkeä yhteisönsä, mikä tarjoaa leikkikavereita ja virikkeitä. Päivähoito mahdollistaa vanhempien työssäkäynnin ja opiskelun = sujuvampi arki.

Lapsi on saanut purkaa hoidossa energiaa, niin on paljon rauhallisempi kotona ja saa ikäistään seuraa, josta on ollut hänelle paljon iloa. Lapsi on kehittynyt paljon kun hoidossa virikkeitä, jotka häntä kiinnostaa.

Lapsi on saanut leikkikavereita. Perhe on saanut hiukan omaa aikaa.

Varahoidolla on erityisesti hoitajan kotona ja lasten kotona tapahtuvassa perhepäivähoidossa suuri merkitys. Lisäksi varahoito koskettaa kaikkia hoitomuotoja koulujen loma-aikoina, kun päivähoiton toimintaa supistetaan. Tulosten mukaan varahoitoon liittyviin kysymyksiin vastasi 64 asiakasperhettä, joista 22 perheessä lapsi oli jossain vaiheessa ollut varahoidossa, näistä 36 % oli perhepäivähoidon asiakasperheitä. Kaikista vastaajista 42 ei ollut käyttänyt varahoitoa. Vastaajilta kysyttiin mielipidettä siitä, miten varahoitopaikan tiedottamisessa oli onnistuttu ja miten lapsi ja perhe oli vastaanotettu varahoitopaikassa. Tulosten mukaan varahoidosta tiedottamisen koki 50 % vastaajista onnistuneen hyvin ja vastauksien kokonaiskeskiarvo oli 2,77. Vastaajista 36 % koki että perhe ja lapsi oli vastaanotettu varahoitopaikassa kohtuullisesti ja vastauksien kokonaiskeskiarvo oli tulosten mukaan 2,86.

Vastaajilta kysyttiin kolmea heille tärkeintä osallistumisen tapaa päivähoiton ja kodin välisessä yhteistyössä. Tulosten mukaan selkeästi tärkein osallistumisen muotona kaikissa hoitomuodoissa oli keskustelut henkilökunnan kanssa tuonti- ja hakutilanteissa. Kokonaistuloksissa toiseksi tärkeimpänä osallistumisen muotona vastaajat pitivät lapsen vasukeskustelua ja kolmanneksi tärkeimpänä vanhempainiltoja. Tiedottamiseen liittyen vastaajilta kysyttiin mielipidettä, miten he toivovat saavansa tietoa päivähoiton toiminnasta ja tapahtumista. Vastaajista 64 % toivoi saavansa tietoa juuri päivittäisissä keskusteluissa henkilökunnan kanssa. Toiseksi tärkeimpänä vastaajat pitivät tiedotteita, kirjelappuja, reissuvihkoa tms. ja kolmanneksi tärkeimpänä tiedottamisen saannissa vastaajat pitivät hoitopaikan ilmoitustaulua. Tulosten tarkastelussa on syytä huomioida myös vastaajien mielipide ja toive sähköisen viestinnän käyttämisestä tiedonsaannin välineenä. Tuloksissa vastaajat pitivät sähköistä viestintää arviointiasteikon jokaisessa kohdassa toiseksi tärkeimpänä. Tuloksissa vastaukset jakautuivat selkeästi näiden neljän vaihtoehdon kesken.

7 VARHAISKASVATUSPALVELUIDEN KEHITTÄMISEHDOTUKSET

Tässä kappaleessa esitän tutkimustuloksista nousseet varhaiskasvatuksen kehittämisehdotukset. Asiakaskyselyssä kehitettäviksi kohteiksi määriteltiin ne laaduntekijöiden laatutavoitteet, jotka saivat vastauksissa alhaisimmat keskiarvot. Luvun lopussa on vastaajien näkökulmia varhaiskasvatuspalveluiden kehittämisen kohteista sekä tutkimustulosten hyödyntämisestä esimiesten ja henkilökunnan kehittämissillassa.

7.1 Tuloksista nousseet kehittämisehdotukset

Tulosten mukaan huoltajat kokevat tiedottamisen erityisen tärkeäksi päivähoidon haku- ja aloitusvaiheessa. Heistä on tärkeää saada tieto päivähoitopaikasta ajoissa, jotta hyvä päivähoidon aloitus tutustumisineen onnistuisi. Tuloksissa oli havaittavissa kehittämistä tiedottamisen osalta myös varahoidon, henkilöstön vaihdosten sekä muiden lasten- ja perheiden palveluiden suhteen. Sähköisen tiedottamisen ja –viestinnän kehittäminen nousi tuloksissa esiin kysyttäessä huoltajilta kehittämiskohteita ja tärkeimpiä tiedottamisen kanavia. Varhaiskasvatussuunnitelman perusteissa (2016, 33) todetaan, että huoltajien kanssa tehtävässä yhteistyössä on hyödynnettävä sähköisiä viestimiä. Tulokset antavat samankaltaisia vastauksia Stakesin vuonna 2007 tekemän Vaikuta vanhempi -kyselyn, sekä Vennisen ym. (2011) tekemän lasten ja vanhempien osallisuutta kartoittavan tutkimuksen kanssa. Vanhemmat toivoivat myös mainituissa selvityksissä tehokkaampaa tiedonkulkua sekä erityisesti sähköisen viestinnän käyttämistä. (Kronqvist & Jokimies 2007, 30; Venninen ym. 2011, 50–55.)

Varhaiskasvatus lain mukaan tavoitteena on varmistaa kehittävä, oppimista edistävä, terveellinen ja turvallinen varhaiskasvatusympäristö (Varhaiskasvatuslaki 2015/580.) Turvallinen varhaiskasvatusympäristö takaa lapsen psyykkisen ja fyysisen turvallisuuden, joka on yksi tärkeimmistä varhaiskasvatuksen laadun määreistä. Tuloksissa puitetekijöiden osalta kehittämistä oli selkeästi sekä päivähoidon sisätilojen että piha-alueiden osalta. Varhaiskasvatussuunnitelman perusteiden (2016, 17–18.) mukaan tilojen suunnittelulla pystytään edesauttamaan erilaisten ja erikokoisten vertaisryhmien toimintaa ja vaikuttaa lasten ja kasvattajien väliseen vuorovaikutukseen. Hyvin rakennettu ympäristö on viihtyisä, kannustaa lasta leikkimään, liikkumaan, tutkimaan ja ilmaisemaan itseään.

Puitetekijöihin on luettavissa myös vastaajien toiveet henkilökunnan lisäämisestä lapsiryhmissä sekä negatiiviset kokemukset henkilökunnan vaihtuvuudesta. Vaikka Suomessa varhaiskasvatushenkilöstön koulutustaso ja kasvatushenkilöstön määrä suhteessa lasten määrään ovat korkeampia kuin OECD-maissa keskimäärin, nousevat myös Kronqvistin & Jokimiehen (2007, 16) raportissa esiin huoltajien tyytymättömyys ja huoli päivähoidon ulkoisista puitteista ja lapsiryhmien koosta sekä rakenteesta. Hujalan ym. (2007, 163) mukaan Suomessa lasten päivähoidossa oloajat ovat useampiin maihin verrattuna pitkiä minkä johdosta saatavilla olevien aikuisten määrä kasvaa. Lapsiryhmässä tulisi lasten pitkän hoitoajan lisäksi huomioida lasten erilaiset tarpeet ja kasvatukselliset haasteet, mikä tuli esiin myös tässä tutkimuksessa. Huoltajien huoli henkilökunnan riittävydestä ja kiireestä tuli esiin myös Pellonpää ja Viljanmaan (2014) tutkimuksessa, jonka mukaan huoltajien mielestä hoitajien vähäinen määrä tuo turvattomuudentunnetta. Huoltajista lapsen jättäminen keskelle kaaosta tai vähäisen henkilökunnan hoivaan ei tunnu mielekkäältä. (Pellonpää & Viljanmaa 2014, 75.)

Varhaiskasvatussuunnitelman perusteiden (2016, 30) mukaan toimintaa päivähoidossa on suunniteltava siten, että huoltajien osallisuus varhaiskasvatuksen suunnittelemisesta, arvioinnista ja kehittämisestä toteutuu. Vuorenmaan (2016, 22) tutkimuksen mukaan huoltajien osallisuuteen vaikuttavia osatekijöitä varhaiskasvatuspalveluissa on huoltajan osallistuminen lapsen hoidon suunnitteluun ja päätöksen tekoon, huoltajan ja lasta hoitavien ammattilaisten välinen suhde, tiedonsaanti lapsen tilanteesta ja palveluista sekä vaikuttamismahdollisuudet palvelutilanteissa ja palvelujärjestelmässä.

Kyselyn tulosten mukaan huoltajien osallistumisessa varhaiskasvatuksen suunnitteluun, arviointiin ja kehittämiseen on parannettavaa. Päivähoidossa tulisi pohtia, mitä keinoja on jo käytetty vanhempien osallistumisen edistämiseksi ja miten vanhempia voitaisiin motivoida osallistumaan entistä enemmän. Tikan (2017, 56) mukaan huoltajille tulee tarjota monenlaisia osallistamistapoja, joita voitaisiin kysyä jo yhteistyösuhdetta rakennettaessa. Huoltajilla pitäisi olla mahdollisuus arvioida toimintaa vähintään vanhempainilloissa, lapsen varhaiskasvatussuunnitelmakeskusteluissa ja huoltajakyselyissä, mutta antaa turvallisesti palautetta myös muulloin.

Alasuutarin (2010, 59) tekemän tutkimuksen mukaan huoltajat ovat jäsentäneet varhaiskasvatussuunnitelmakeskustelun lapsen päiväkotiarkea koskevan tiedonantamisen tilanteeksi. Huoltajien mielestä keskeisintä keskustelussa on ollut tiedon saaminen siitä, millainen lapsen arki päivähoidossa on ja millainen lapsi siellä on. Lisäksi on korostunut huoltajien kokemus asiantuntijan arvion ja näkemyksen saamisesta lapsestaan. Tulosten mukaan lapsen varhaiskasvatussuunnitelmat oli laadittu yhdessä huoltajien kanssa hyvin, mutta lapsen varhaiskasvatussuunnitelman toteutumisen arjessa ei huoltajien nä-

kemyksen mukaan kaikilta osin toteutunut. Samansuuntaisia tuloksia nousi esiin myös Kronqvistin & Jokimiehen (2007, 16) raportissa. Varhaiskasvatussuunnitelma perusteiden mukaan lapsen varhaiskasvatussuunnitelmassa painottuvat varhaiskasvatuksen pedagogiset toimenpiteet ja tavoitteet, se ei ole vain listaus lapsen senhetkisestä osaamisesta. Päivähoidossa tulee arvioida varhaiskasvatuksen toimintakulttuuria sekä kasvattajien toimintaa ja huoltajien kanssa käytävissä keskusteluissa tulee enemmän pohtia sitä, millä tavalla toimintaa muutetaan, jotta se vastaisi lapsen yksilöllisiin tarpeisiin. (Aho 2017, 22–23.)

7.2 Huoltajien kehittämis ehdotukset

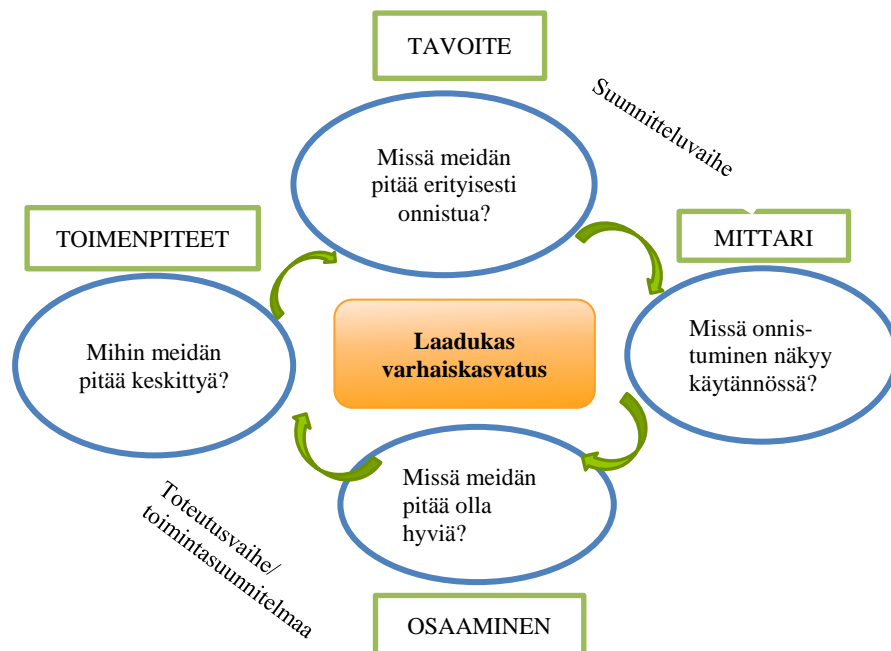
Tuloksissa huoltajien esiin nostamat kehittämis ehdotukset olivat hyvin samansuuntaisia Alasuutarin, Alilan, Karilan ja Eskelisen (2014, 44–45) tutkimuksen kanssa. Huoltajien kehittämis ehdotuksia ja kommentteja on taulukossa 8 (TAULUKKO 8) luokiteltu laaduntekijöille asetettujen laatuvaatimusten mukaisesti.

TAULUKKO 8. Huoltajien kehittämis ehdotuksia

LAATUVAATIMUS	Huoltajien näkemyksiä laadunvaatimusten kehittämisestä
TIEDOTTAMINEN	Avoimuutta, tiedottamista ehdottomasti lisää. Jokin sähköinen järjestelmä hoitoaikojen ilmoittamiseen olisi kiva. Päivähoidossa tapahtuvista muutoksista tiedottamista lisää. Lasten olisi turvallisempaa mennä hoitoon, kun vanhemmat tietäisivät sijaisten nimiä.
ASIANMUKAISET PÄIVÄHOIDON SISÄTILAT	Tällä hetkellä lapset liian ahtaissa tiloissa. Sisäilmaongelmiin voisi kiinnittää enemmän huomiota.
MONIPUOLINEN PÄIVÄHOIDON TOIMINTA	Toivoisin lasteni ulkoilevan huonollakin säällä vaikka edes 15-20 min. Enemmän liikkumista, kierrätyksen opettamista, luomuruokaa, lasten kuuntelua ja tilanteisiin heittäytymistä. Mahdollisimman paljon liikettä lasten päiviin ja tukea lasten itsetunnon kasvuun. Kun on erityislapsi, niin kaikki tukimuodot pitäisi saada yhteiseen palaveriin.
LAPSIRYHMÄ	Lapsiryhmiä pienemmäksi. Näille erityisemmille lapsille oma avustaja, jos eivät muuten pysy hallinnassa.
HENKILÖKUNTA	Henkilökunnan pysyvyyttä toivoen. Hoitajia enemmän, jotta särkevävara on. Työntekijöiden vaihtuvuuden vähenemisen eteen tulisi tehdä kaikki voitava. Enemmän henkilökuntaan isoihin päiväkoteihin, että saadaan kiire pois ja varmasti aikaa lapsille!
MONIPUOLISET PALVELUT	Toivotaan että Vaka kerho saisi jatkua. Ryhmiksi lisää sivukylille. Jos halutaan lisää perhepäivähoitajia, niin hyvät hoitajat pitää vakinaistaa ja maksaa parempaa palkkaa!
ASIAKASMAKSUT	Kokonaan tuntiperusteinen laskutus.
”RUUSUT”	Kaikki mennyt hyvin tähän mennessä, joten jatkaisin samaan malliin! ☺ Ei mitään muutettavaa. 100 % tyytyväinen perhepäivähoitajaamme. Kiitos, että teette tärkeää työtänne vastuullisesti ja lasten parhaaksi!

7.3 Tulosten hyödyntäminen kehittämisillassa

Tutkimuksen tulokset esiteltiin PowerPoint-esityksen avulla varhaiskasvatuksen henkilökunnalle ja esimiehille yhteisessä kehittämisillassa 3.5.2018 ja iltaan osallistui 40 henkeä. Illan tavoitteena oli asiakaskyselyn tulosten pohjalta miettiä varhaiskasvatuksen kehittämisen kohteita ja konkreettisia toimenpiteitä kehittämistyön osalta. Kehittämistyössä on tärkeää, että henkilökunta on itse määrittelemässä kehittämisen kohteita. Se lisää motivaatioita ja sitoutumista kehittämistyötä kohtaan. (Hyttinen 2018, 33.) Varhaiskasvatuspalveluissa henkilökunta ei ollut aiemmin osallistunut kehittämissuunnitelman laadintaan yhdessä. Kehittämisen kohteita lähdettiin tulosten esittelyn jälkeen miettimään ensin yksin ja sitten ryhmissä. Kehittämisen kohteiden miettimisen helpottamiseksi avasin asian henkilökunnalle kuvion 5 (KUVIO 5) avulla.



KUVIO 5. Kehittämiskohteiden avaaminen

Henkilökunta oli motivoitunutta ja sitoutuneita iltaan. Keskusteluissa laajemmaksi kehittämisen tavoitteeksi nousi varhaiskasvatuksen tiedottamisen kehittäminen ja parantaminen kaikilla tasoilla eli järjestäjä-, yksikkö- sekä yksilötasolla. Yhteisen pohdinnan ja keskustelujen koonnin pohjalta laadittiin tiedottamisen parantamiseksi kehittämissuunnitelma (LIITE 3). Kehittämissuunnitelman pohjana käytettiin Opetushallituksen laatujärjestelmän kehittämissuunnitelmaa ja sen on tarkoitus olla pohjana tulevan toimintakauden kehittämistyössä tiedottamisen parantamiseksi.

8 POHDINTA

Tässä luvussa arvioidaan asiakaskyselyä ja opinnäytetyön keskeisiä tuloksia. Lisäksi arvioidaan opinnäytetyön luotettavuutta sekä eettisyyttä ja pohditaan omaa ammatillista kasvua opinnäytetyön prosessin aikana. Luvussa lopussa esitetään tutkimuksen osalta keskeiset johtopäätökset sekä jatkotutkimusaiheita.

8.1 Asiakaskyselyn arviointi

Asiakaskyselyn tekninen toteutus onnistui hyvin. Vastauslinkki toimi, kyselylomakkeesta ei tullut negatiivista palautetta, eikä tarvetta paperiseen kyselylomakkeeseen ilmennyt. Kysely toteutettiin julkisen internetlinkin avulla, eikä tästä johtuen kyselyyn vastanneiden henkilöllisyydestä voi olla täysin varma. Vastaajien keskuudessa saattoi olla myös henkilöitä, jotka eivät kuuluneet varhaiskasvatuksen asiakasperheisiin.

Kyselyn vastausprosentti oli kyselytutkimukselle hyvä, mutta tutkijana toivoin hieman parempaa vastausprosenttia. Kyselystä tiedotettiin asiakasperheitä monin eri tavoin, mutta asiakaskysely toteutettiin ensimmäistä kertaa kunnan varhaiskasvatuspalveluissa ja yksi toimintayksiköistä oli avattu vain viikkoa ennen kyselyn toteutusta. Näillä asioilla oli kenties vaikutusta vastausprosenttiin.

Kyselylomakkeen laatiminen oli työläs vaihe ja haasteena oli sen soveltuvuus kaikkiin hoitomuotoihin. Tarkempien tulosten saaminen esim. päiväkotihoidon osalta olisi vaatinut taustatietoihin hoitomuodon valinnan osalta enemmän vaihtoehtoja. Tulevaisuudessa toteutettavissa kyselyissä on syytä kiinnittää huomioita kyselylomakkeen pituuteen ja laajuuteen. Laaduntekijöiden arviointia voidaan toteuttaa yksikötason arvioinnissa, mikä lyhentää kaikille asiakasperheille suunnattua asiakaskyselyä.

Kyselylomake sisälsi paljon avoimia kysymyksiä, joissa huoltajat toivat esiin hyvin konkreettisia asioita. Avoimet kysymykset olivat hyvin mielenkiintoisia, mutta niiden analysointi vei paljon aikaa. Jatkossa on hyvä miettiä avoimien kysymyksien määrää ja sitä, miten aika riittää niiden analysointiin. Kysely toteuttaminen toimintakauden lopussa oli hyvä asia, mutta juhlapyhien sijoittumista kyselyn vastausajalle on syytä välttää.

8.2 Tulosten arviointi

Tutkimuksen tavoite oli asiakastyytyväisyyskyselyn avulla luoda kuvaus kunnan varhaiskasvatuspalveluiden laadusta, sen vahvuuksista ja kehittämisen kohteista. Opinnäytetyön tutkimusosassa varhaiskasvatuksen laatua arvioitiin varhaiskasvatuksen laadunarviointimallin mukaisesti ja tutkimuksessa haettiin vastausta kahteen tutkimusongelmaan. Miten tyytyväisiä asiakasperheet ovat kunnan varhaiskasvatuspalveluihin? Millaisia kehittämis ehdotuksia asiakasperheillä on varhaiskasvatuspalveluihin?

Tutkimuksen voidaan katsoa onnistuneen hyvin, tutkimusaineisto oli riittävän laaja kuvaamaan kunnan varhaiskasvatuspalveluiden laatua ja kehittämisenkohteita. Kyselyssä huoltajat arvioivat varhaiskasvatuksen laatua monipuolisesti eri näkökulmista jaoteltuna varhaiskasvatuksen laadunarviointimallin mukaisiin laatutekijöihin. Näin monipuolinen laadunarviointi osoittaa huoltajien kyvyn arvioida päivähoidon toimintaa vaikka eivät itse olekaan mukana lastensa hoitopäivässä.

Tutkimuksen kokonaistulosteet osoittavat, että huoltajat olivat yleisellä tasolla tyytyväisiä varhaiskasvatuksen laatuun oman lapsensa ja perheensä näkökulmasta. Vastaajista 48 % koki kunnan varhaiskasvatuspalveluiden vastanneet lapsen ja perheiden tarpeisiin erittäin hyvin. Tutkimuksen tulokset voivat toimia eräänlaisena kokonaisarvosanana kunnan varhaiskasvatuspalveluille, mutta ne ilmentävät myös eroja eri laadun osa-alueiden välillä. Kokonaistulokset kunnan varhaiskasvatuksen laadusta ovat kaiken kaikkiaan samansuuntaisia aikaisempien suomalaisten tutkimuksien kanssa, joissa on korostunut mm. henkilökunnan ammattitaidon merkitys, päivähoidon käytäntöjen joustavuus, henkilöstön riittävyys ja lapsiryhmien koko sekä fyysisten tilojen terveellisyys ja turvallisuus. (Kronqvisti & Jokimies 2008; Alasuutari ym. 2014.)

Toimivat ihmissuhteet ovat varhaiskasvatuksen keskeisiä laatuvaatimuksia. Tässä tutkimuksessa päivähoidon hyvillä ihmissuhteilla oli ilmeinen merkitys huoltajien tyytyväisyyteen. Huoltajien luottamus henkilökunnan ammattitaitoon sekä kokemus siitä, että he ovat tervetulleita päivähoitopaikkaan, on ensiarvoisen tärkeää. Vain avoin ja luottamuksellinen vuorovaikutus huoltajien ja henkilökunnan välillä luo pohjan laadukkaalle varhaiskasvatukselle. Tulosten mukaan huoltajille oli tärkeää saada tietoa lapsensa päivähoitopäivän tapahtumista ja he pitivät tärkeinä keskusteluja henkilökunnan kanssa lapsen tuonti- ja hakutilanteissa. Tämän lisäksi huoltajat kokivat tärkeiksi myös rauhalliset keskusteluhetket lapsen varhaiskasvatussuunnitelman tiimoilta. Nämä asiat osittavat, että välillisten tekijöiden merkitys huoltajien laatukokemuksissa on merkittävä ja vastaavanlaisia tuloksia nousi esiin myös Alasuutari ym. (2014, 35) tutkimuksessa. Uskallan väittää, että myös tulevaisuudessa kasvokkain tapahtuva

vuorovaikutus on huoltajille kaikkein tärkein yhteydenpitomenetelmä, mikä tulisi huomioida henkilöstön vuorovaikutusosaamisen vahvistamisena jatkossakin.

Lapsen reaktiot, käyttäytyminen ja kertomukset toimivat päivähoidon laadun peilinä. Näiden perusteella huoltajat arvioivat lapsensa viihtyvyyttä päivähoidossa. Tulosten mukaan huoltajat olivat tyytyväisiä aikuisen ja lapsen väliseen vuorovaikutussuhteeseen, mikä laadunarviointimalliin yhdistettynä liittyy päivähoidon prosessitekijöihin. Aikuisen ja lapsen välisessä suhteessa puitetekijöiden osalta tuloksissa nousi kuitenkin huoltajien huoli ryhmäkoosta sekä henkilöstön resurssien riittävyydestä lapsen yksilölliseen huomiointiin. Samanlaisen johtopäätöksen ovat Kronqvist ja Jokimies (2008, 16) päätyneet tutkimuksessa, jossa työntekijöiden riittämätön lukumäärä oli yhteydessä vanhempien huoleen suurista lapsiryhmistä.

Tuloksissa prosessitekijöiden osalta korostui lasten vertaissuhteiden ja mielenkiintoisen sekä monipuolisen päivähoidon toiminnan merkitys huoltajien tyytyväisyyteen. Huoltajat kokivat näillä asioilla olevan suuren vaikutuksen lapsen kasvuun, kehitykseen, oppimiseen sekä sosiaalisten taitojen kehittymiseen. Vastaavanlaisia tuloksia nousi esiin myös Tauriainen (2000, 190) tekemässä tutkimuksessa, jonka tuloksien mukaan huoltajat odottivat päivähoidolta ikäistensä lasten seuraa sekä monipuolista ikätasoista toimintaa.

Fyysisen ympäristön osalta huoltajat korostivat päivähoidon sisätilojen sekä piha-alueiden turvallisuutta ja toimivuutta. Tulosten perusteella näillä puitetekijöillä on merkitystä varhaiskasvatuksen laadulle huoltajien näkökulmasta.

Hujalan & Fonsénin (2009, 11, 16) tutkimuksessa sekä Alasuutarin ym. (2014, 35) tutkimuksissa huoltajat ovat toivoneet parempaa tiedonkulkua varhaiskasvatuspalveluiden ja kodin välille. Varhaiskasvatuksen laadun kehittämisen kannalta nousi tämänkin tutkimuksen tuloksissa esiin tiedottamisen parantaminen kaikilla tasoilla sekä huoltajien mielipide sähköisen viestinnän hyödyntämisestä tiedottamisen ja yhteistyön välineenä.

Tulosten mukaan huoltajat ovat tyytyväisiä yhteistyön henkilöstön kanssa ja kokevat, että se on riittävä, mutta neljännes vastaajista koki, että heidän mahdollisuus osallistua varhaiskasvatuksen suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen on kohtuullista. Tämä asia nousi esiin myös Alasuutarin ym. (2014, 44) tutkimuksessa. Euroopan parlamentin kulttuuri- ja koulutusvaliokunta on myös raportis-

saan antanut suosituksen, että jäsenvaltiot auttaisivat varhaiskasvatuspalvelujen tarjoajia rohkaisemaan vanhempia osallistumaan toimintaan mielekkäällä tavalla. (Lindeboom & Buiskool 2013, 10.)

Tutkimuksen tulokset tuovat laatuajatteluun huoltajien näkökulmia ja antavat kattavan pohjatiedon siitä, mikä huoltajille on varhaiskasvatuksen järjestämisessä tärkeää. Tutkimuksen tuloksia hyödynnettiin kehittämisillassa ja kehittämissuunnitelman laadinnassa, mutta niitä voidaan hyödyntää jatkossakin erilaisissa varhaiskasvatuksen kehittämishankkeissa luovempien ja monipuolisempien ratkaisujen kehittämiseksi. Tuloksia voidaan hyödyntää myös yhteisissä keskusteluissa henkilökunnan sekä huoltajien kanssa ja sitä kautta luoda yhteistä näkemystä varhaiskasvatuksen laadusta.

8.3 Opinnäytetyön luotettavuus ja eettisyys

Tutkimuksen reliaabelius tarkoittaa tutkimuksen kykyä antaa ei-sattumanvaraisia tuloksia ja kysymys on tutkimuksen toistettavuudesta. Reliabiliteetissa tarkastellaan kaikkea mittaukseen liittyviä asioita ja tutkimuksen tarkkuutta, jolla tarkoitetaan sitä, että tutkimukseen ei sisälly satunnaisvirheitä. (Vilka 2014, 149.) Opinnäytetyön kohderyhmänä oli kaikki kunnan varhaiskasvatuspalveluita käyttävät asiakasperheet eli kyseessä oli kokonaisotanta, mikä lisää tutkimuksen luotettavuutta ja vähentää sattumanvaraisuutta. Kyselytutkimuksessa vastausprosentti vaikuttaa aina tutkimuksen luotettavuuteen. Tutkimuksen vastausprosentti oli 40,1 %, mikä oli kyselytutkimuksen luotettavuudelle hyvä.

Kyselyn kadon vähentämiseksi kysely pidettiin anonyyminä, kyselyyn vastaaminen tehtiin mahdollisimman helpoksi ja kyselyn tarkoitus sekä tarkeys selitettiin saatekirjeessä. Kyselyn ajankohdan huomioon ottaen pyrittiin välttämään päällekkäisyyksiä. Vastausaikaa kyselyyn oli kaksi viikkoa, jota ei jatkettu, sillä kyselystä oli tiedotettu ja muistutettu asiakasperheitä erittäin hyvin.

Koko opinnäytetyön ajan pyrittiin olemaan tarkka. Tutkimusongelma rajattiin selkeästi ja tietoja kerätessä, tarkastaessa, käsiteltäessä ja tuloksia tulkittaessa pyrittiin erityiseen huolellisuuteen. Aineiston keräämiseen valittiin kyselytutkimukseen soveltuva Webropol® -sovellus ja tulosten analysoinnissa hyödynnettiin sovelluksen antamia raportteja. Avoimet vastaukset analysoitiin laaduntekijöiden mukaisesti luokittelemalla.

Tutkimuksen validius tarkoittaa tutkimuksen kykyä mitata sitä, mitä tutkimuksessa oli tarkoituskin mitata. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, miten hyvin tutkija on onnistunut operationalisoimaan teo-

reettiset käsitteet arkikielelle eli siirtämään tutkimuksessa käytetyn teorian käsitteet ja ajatuskokonaisuuden mittariin eli lomakkeeseen. Silloin kun tutkija ei ole joutunut käsitteiden tasolla harhaan ja systemaattiset virheet puuttuvat on tutkimuksen validius hyvä. (Vilkkä 2014, 150.)

Tutkimuksen kyselylomake suunniteltiin tarkasti ja huolellisesti mittaamaan kattavasti tutkimusongelman kannalta oleellisia asioita ja esitestaukseen osallistui 20 testaajaa. Näin varmistettiin opinnäytetyön validiteetti. Kyselylomakkeen kysymyksillä saatiin vastaukset tutkimusongelmiin eli lomaketta voidaan pitää onnistuneena ja tutkimuksen tulokset vastaavat opinnäytetyön teoriaosassa esitettyjä käsitteitä. Tutkimuksen asteikossa prosessitekijöiden arviointiin lisättiin vastausvaihtoehto, en osaa sanoa, mikä lisäsi tutkimuksen luotettavuutta.

Opinnäytetyön prosessin ajan olin opintovapaalla, mikä mahdollisti tutkimuksen aineiston objektiivisen käsittelyn ja tutkimuskohteen katsomisen ns. ulkopuolisin silmin. Taulukot, kuviot ja kaaviot sopivat, kun halutaan antaa visuaalisesti havainnollinen kuva asiasta, säästää lukijaa yksityiskohtaisen tarkastelun tekemiseltä sekä tarjota lukijalle yleiskuva aineiston jakautumisesta. (Vilkkä 2015, 204). Tutkimuksen kyselylomakkeessa esitetyt kysymykset eli mittarit on perusteltu teoriasta käsin ja tutkimuksen raportissa on pyritty selkeään, vertailevaan ja yhdistelevään kokonaisuuteen tekstin, kuvioiden ja taulukoiden avulla. Mitä paremmin tutkija pystyy esittämään tulokset numerotietona, sitä objektiivisempi on raportti. (Vilkkä 2014, 160).

Tutkimuksen toteutuksessa ja raportoinnissa noudatettiin Tutkimuseettisen neuvottelukunnan laatimia hyvän tieteellisen käytännön periaatteita. Tieteellinen tutkimus on eettisesti hyväksyttävää ja luotettavaa ja sen tulokset uskottavia vain, jos tutkimuksessa on noudatettu hyviä tieteellisiä käytäntöjä. Kaikissa tutkimuksen vaiheissa on noudatettava rehellisyyttä, huolellisuutta ja tarkkaavaisuutta. Tutkimuksen tiedonhankinta-, tutkimus- ja arviointimenetelmien on oltava tieteellisen tutkimuksen kriteerien mukaisia ja eettisesti kestäviä. Lähdeviittauksissa ja omassa tutkimuksessaan tutkija kunnioittaa ja arvostaa muiden tekemää työtä asianmukaisella tavalla. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012, 6–7.)

Ihmistieteisiin luettavaa tutkimusta koskevat eettiset periaatteet jaetaan kolmeen osa-alueeseen: 1. Tutkittavan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, 2. Vahingoittamisen välttäminen, 3. Yksityisyys ja tietosuoja. Tutkimukseen osallistumisen tulee olla vapaaehtoista ja perustua riittävään tietoon. Kyselytutkimukseen osallistuvilla kuvataan tutkimuksen aihe, kerrotaan mitä tutkimukseen osallistuminen tarkoittaa ja kauanko siihen menee aikaa. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2018.)

Tutkimussuunnitelmassa kuvasin tarkasti tutkimuksen tarkoituksen, tavoitteen, tutkimusmenetelmän ja tutkimusprosessin eri vaiheet. Esittelin tutkimussuunnitelmani koulutoimenjohtajalle ja tutkimuslupataälle tutkimukselle myönnettiin 12.3.2018 (LIITE 4). Tiedotin tutkimuksen kaikkia asiakasperheitä saatekirjeellä, jossa avasin tutkimuksen perustiedot sekä tietojen käytön (LIITE 2).

Tiedonkeruu on toteutettava huolellisesti tieteen objektiivisuutta tukevia välineitä kunnioittaen. Tutkijan on suunniteltava tutkimusinstrumenttinsa tutustumalla riittävästi samaa aihetta koskeviin aikaisempiin julkaisuihin ja tutkimusaineistoihin (Kyllönen 2018, 40). Varhaiskasvatuksen laatuun liittyvä tutkimus on lisääntynyt viime vuosina ja aiheesta löytyy aikaisempaa tutkimustietoa sekä kirjallisuutta, johon tutustuin laajasti. Kyselylomakkeen kysymykset perustuivat varhaiskasvatuksen laadunarviointimalliin, eikä kyselylomakkeeseen sisältynyt henkilötietojen keräämistä tai muita arkaluontoisia asioita.

Kysely toteutettiin julkisen Webropol® -nettilinkin avulla, jossa tutkittavien anonymiteetti säilyi ja vastaaminen kyselyyn oli vapaaehtoista. Vastauslinkin pystyi avaamaan kaksi kertaa, joka mahdollisti tarvittaessa molempien huoltajien vastaamisen kyselyyn. Kyselyasetukset valittiin niin, että tulosten raporttia pääsi katsomaan vasta viidentoista vastauksen jälkeen. Tutkimusaineistoa ei näytetty missään vaiheessa tutkimuksen ulkopuolisille henkilöille ja aineistoa käytettiin vain tämän opinnäytetyön tekoon. Kyselyn tulokset esitettiin julkisina kokonaistuloksina.

8.5 Ammatillinen kasvu opinnäytetyön prosessin aikana

Opinnäytetyön tekeminen oli mielenkiintoista, mutta ei haasteellista. Opinnäytetyön prosessin läpivieminen lyhyessä ajassa vaati suunnitelmallisuutta, sinnikkyyttä ja täydellistä sitoutumista prosessin eteenpäin viemiseen, mikä ei olisi onnistunut ilman neljän kuukauden opintovapaata. Prosessiin sisältyi haasteita, uuden opettelemista, mutta myös jännitystä. Webropol® -sovellus oli minulle aivan uusi ja kyselylomakkeen laatiminen ja asettelu vaati todellista perehtymistä. Julkisen nettilinkin luominen ja kyselyn toteuttaminen sen avulla jännitti, sillä kyselyn teknisten asioiden onnistuminen oli hyvin oleellinen asia opinnäytetyön prosessin etenemisen kannalta.

Opinnäytetyön prosessin aikana opin paljon tutkimusprosessin suunnitteluun, toteutukseen, tulosten analysointiin ja raportointiin liittyviä asioita. Opin mitä on tehdä työelämälähtöinen tutkimus ja miten hyödyntää tutkimustuloksia käytännössä. Kokonaisuudessaan opinnäytetyön prosessi avasi näkemystä

tutkimuksen ja kehittämistyön yhteydestä sekä vahvisti oman tutkimusosaamisen soveltamista työelämän kehittämisessä.

Opinnäytetyön prosessin aikana tutkimuksen aiheeseen liittyvän ajantasaisen tiedon etsiminen korostui. Prosessin aikana luin paljon ja osaaminen lisääntyi, mutta samalla oli opeteltava lähdekriittisyyttä ja luotettavien lähteiden etsimistä. Tässä asiassa edistyin, mutta se vaatii vielä harjoittelua.

Opinnäytetyön prosessi vahvisti asiakasnäkökulman merkitystä sekä asiakkaiden osallistamista palveluiden laadun kehittämiseen ja asiakaskysely on yksi tapa näiden asioiden huomioonottamisessa. Prosessin loppuun saattamisesta kiitos kuuluu opinnäytetyötä ohjanneelle opettajalle ja kiitos myös kotiväelle, heiltä vaadittiin kärsivällisyyttä prosessin etenemisen eri vaiheissa.

8.6 Johtopäätökset ja uudet tutkimusaiheet

Esitän opinnäytetyön johtopäätöksinä seuraavia asioita:

1. Monipuoliset varhaiskasvatuksen palvelut palvelevat niin lasta kuin lapsen huoltajiakin. Varhaiskasvatuspalvelujen kehittämisen lähtökohtana tulee aina olla lapsen etu ja tarpeet. (Alila, Kinos 2014, 58–59.) Varhaiskasvatuksen tärkeitä laadun elementtejä ovat lapsen kokea ilo, lapsen kasvun, kehityksen, oppimisen ja hyvinvoinnin edistyminen sekä huoltajien tyytyväisyys.
2. Osallisuutta edistäviä toimintatapoja sekä rakenteita tulee tietoisesti kehittää, jotta lasten, henkilöstön ja huoltajien aloitteet, näkemykset ja mielipiteet tulevat kuulluksi ja niitä arvostetaan. (Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet 2016, 30.) Varhaiskasvatuksen arvioinnin toimintamallin kehittäminen luo pohjan kunnan varhaiskasvatuksen toiminnan rakenteelliselle ja sisällölliselle kehittämiselle. Säännöllinen asiakastyytyväisyyskyselyn toteuttaminen on osa varhaiskasvatuksen arvioinnin toimintamallia ja laadun kehittämistä.
3. Huoltajien mukaan ottaminen toiminnan suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin vaatii varhaiskasvatuksen toimijoilta enemmän ennakkointia ja suunnittelua, mutta tekee varhaiskasvatuksesta entistä laadukkaampaa. Arjen näkyväksi tekeminen tukee vahvasti vanhempien osallisuutta, eikä sitä saa kiireenkään keskellä jättää liian vähälle huomiolle.

Jatkotutkimusaiheet:

1. Lasta arvostava kohtaaminen, heidän ajatuksiensa kuunteleminen ja aloitteisiin vastaaminen vahvistavat lasten osallistumisen ja vaikuttamisen taitoja. (Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet 2016, 24). Lasten näkemykset päivähoidon arjesta saattavat poiketa paljonkin aikuisten näkökulmista. Se, mitä lapset haluaisivat päivähoidossa tehdä, mitkä asiat he näkevät tärkeiksi ja miten he viihtyvät päiväkodissa olisivat tärkeitä tietoja lasten osallisuuden vahvistamiselle päivähoidon arjessa.
2. Hujalan ja Fonsénin (2009, 16) tutkimuksen mukaan henkilöstö ja huoltajat arvioivat päivähoidon laadun eri osatekijöitä hieman eri tavalla. Tulosten mukaan mm. päivähoidon henkilöstö arvioi, että lapsen varhaiskasvatussuunnitelma on saatu vietyä hyvin arkikäytännöksi. Vanhemmat kuitenkin kokivat asian vieraampana ja heidän näkemyksensä mukaan lapsen varhaiskasvatussuunnitelman toteutumista ei arvioida riittävästi huoltajien ja henkilöstön kesken. Nämä erot edellyttävät pohdintaa, mutta ne ilmentävät ja korostavat myös arvioinnin merkitystä.

LÄHTEET

Ahonen, L. 2017. Vasun käyttöopas. Jyväskylä: PS-kustannus.

Ala-Kihniä, P-M. 2015. Ideasta työkaluksi. Konstruktiivinen opinnäytetyö kehittämisestä Autismisäätiössä. Hämeen ammattikorkeakoulu. Sosiaali- ja terveysalan johtaminen ja kehittäminen. YAMK koulutusohjelma. Opinnäytetyö. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk201505198929>. Viitattu 6.4.2018.

Alasuutari, M. 2010. Suunniteltu lapsuus: varhaiskasvatuskeskustelut lapsen varhaiskasvatuksesta päivähoitossa. Tampere: Vastapaino.

Alasuutari, M., Alila, K., Karila, K. & Eskelinen, M. 2014. Vaikuta varhaiskasvatukseen. Lasten ja vanhempien kuuleminen osana varhaiskasvatuksen lainsäädäntöprosessia. Opetus- ja kulttuuriministeriön työryhmämuistioita ja selvityksiä 2014:13. Saatavissa: https://www.hel.fi/static/public/hela/Kaupunginhallitus/Suomi/Paatos/2014/Kanslia_2014-05-26_Khs_21_Pk/92C1946B-04E1-4785-8364-7ED13EFE199E/Liite.pdf. Viitattu 26.4.2018.

Alila, K. 2013. Varhaiskasvatuksen laadun ohjaus ja ohjauksen laatu. Laatualue varhaiskasvatuksen valtionhallinnon ohjausasiakirjoissa 1972–2012. Tampereen yliopisto. Akateeminen väitöskirja. Saatavissa: <http://uta32kk.lib.helsinki.fi/bitstream/handle/10024/68120/978-951-44-9115-3>. Viitattu 27.3.2018.

Alila, K., Estola, E. & Kinos, J. 2014. Yhteenvetoa: Varhaiskasvatuksen kehittämisen suuntalinjat. Teoksessa Alila, K., Eskelinen, M., Estola, E., Kahiluoto, T., Kinos, J., Pekuri, H-M., Polvinen, M., Laaksonen, R. & Lamberg (toim.) Varhaiskasvatuksen historia, nykytila ja kehittämisen suuntalinjat Tausta-aineisto varhaiskasvatusta koskevaa lainsäädäntöä valmistelevan työryhmän tueksi. Opetus- ja kulttuuriministeriö. Työryhmämuistioita ja selvityksiä 2014:12. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-263-266-1>. Viitattu 20.4.2018.

Alila, K. & Kronqvist, E-L. 2007. Varhaiskasvatus vuoteen 2020. Varhaiskasvatuksen neuvottelukunnan loppuraportti. 2. muuttamaton painos. Sosiaali- ja terveysministeriö. Helsinki: Yliopistopaino.

Costiander, K. 2017. Yleiskatsaus varhaiskasvatussuunnitelman perusteisiin. Teoksessa Haapasalo, T., Petäjä, H., Vuorelma-Glad, P., Sanden, M., Pulkkinen, H. & Tahvainen, I. (toim.) Varhaiskasvatus katsomusten keskellä. Helsinki: Lasten Keskus ja Kirjapaja Oy, 44–59.

Floor, H. 2016. Lahden kaupungin alle kouluikäisten lasten kerhotoiminnan laadunarviointi ja kehittäminen. Lahden ammattikorkeakoulu. Sosiaali- ja terveysalan kehittäminen ja johtaminen. YAMK koulutusohjelma. Opinnäytetyö. Saatavissa: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/109082/Floor_Henriikka.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Viitattu 29.3.2018.

Halme, M. 2014. Lahden varhaiskasvatuspalveluiden prosessien tunnistaminen ja kuvaaminen. Lahden ammattikorkeakoulu. Sosiaali- ja terveysalan johtaminen ja kehittäminen. YAMK koulutusohjelma. Opinnäytetyö. Saatavissa: <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/80361>. Viitattu 1.4.2018.

Heikkilä, T. 2010. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita Prima Oy.

Heinonen, H. & Kuikka, M. 2013. Lapsen oikeuksien toteutuminen nyky-yhteiskunnassa. Teoksessa Marjanen, P., Marttila, M. & Varsa, M. (toim.) Pienten piirissä. Yhteisöllisyyden merkitys lasten hyvinvoinnille. Juva: Bookwell Oy, 197–225.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2014. Tutki ja kirjoita. 19.painos. Porvoo: Bookwell Oy.

Hujala, E. & Fonsén, E. 2012. Verkostoista voimaa pedagogiseen johtamiseen – laatua ja työhyvinvointia varhaiskasvatukseen – loppuraportti. Tampereen yliopisto, Kasvatustieteiden yksikkö. Saatavissa: <http://docplayer.fi/19473474-Verkostoista-voimaa-pedagogiseen-johtamiseen-laatua-ja-tyohyvinvointia-varhaiskasvatukseen-loppuraportti.html>. Viitattu 28.3.2018.

Hujala, E. & Fonsén, E. 2011. Varhaiskasvatuksen laadunarviointi ja pedagoginen kehittäminen. Teoksessa Hujala, E. & Turja, L. (toim.) Varhaiskasvatuksen käsikirja. Juva: PS-kustannus, 312–32.

Hujala, E. & Fonsén, E. 2009. Loppuraportti. Johtajuus ja varhaiskasvatuksen laatu-projekti. Tampereen yliopisto. Varhaiskasvatuksen yksikkö. Saatavissa: <http://docplayer.fi/1833191-Loppuraportti-johtajuus-ja-varhaiskasvatuksen-laatu-projekti.html>. Viitattu 22.4.2018.

Hujala-Huttunen, E. 1995. Varhaiskasvatuksen laadunarviointi. Teoksessa: Hujala-Huttunen, E. & Estola, E. (toim.) Näkökulmia varhaiskasvatukseen. Oulun lastentarhanopettajaopiston julkaisuja. Oulun yliopisto. Oulu: Monistus- ja Kuvakeskus, 69–85.

Hujala, E., Puroila, A-M., Parrila-Haapakoski, S. & Nivala, V. 1998. Päivähoidosta varhaiskasvatukseen. Varhaiskasvatus 90 Oy. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino.

Hujala, E., Puroila, A-M., Parrila, S. & Nivala, V. 2007. Päivähoidosta varhaiskasvatukseen. Hyvinvää: Edufin.

Hyttinen, E. 2018. Asiakaslähtöisyyden kehittäminen perusterveydenhuollon vuodeosastolla. Centria-Ammattikorkeakoulu, Sosiaali- ja terveystieteiden johtaminen ja kehittäminen, YAMK koulutusohjelma. Opinnäytetyö. Saatavissa: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/140538/hyttinen_elina.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Viitattu 4.5.2018.

Kananen, J. 2012. Kehittämistutkimus opinnäytetyönä. Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print.

Kananen, J. 2017. Laadullinen tutkimus pro graduna ja opinnäytetyönä. Jyväskylä: Suomen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print.

Karila, K. 2016. Vaikuttava varhaiskasvatus. Tilannekatsaus toukokuu 2016. Opetushallituksen raportit ja selvitykset 2016:6. Saatavissa: http://www.oph.fi/download/176638_vaikuttava_varhaiskasvatus.pdf. Viitattu: 27.3.2018.

Karila, K., Kosonen, T. & Järvenkallas. 2017. Varhaiskasvatuksen kehittämisen tiekartta vuosille 2017–2030. Suuntaviivat varhaiskasvatukseen osallistumisasteen nostamiseen sekä päiväkotien henkilöstön osaamisen, henkilöstörakenteen ja koulutuksen kehittämiseen. Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja 2017:30. Saatavissa: <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80221/okm30.pdf>. Viitattu 27.3.2018.

Katz, L. 1993. Perspectives on the quality of early childhood programmes. *European Early Childhood Education Research Journal* 1 (2), 5–9.

Kronqvist, E-L. & Jokimies, J. 2008. Vanhemmat varhaiskasvatuksen laadun arvioijana. Tuloksia Vainkuta vanhempi – selvityksestä. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus. Stakesin raportteja 22/2008. Helsinki: Valopaino Oy. Saatavissa:

<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/77107/R22-2008-VERKKO.pdf?sequence=1>. Viitattu 29.3.2018.

Kuokkanen, H. 2014. Kasvatus ja varhaiskasvatus. Teoksessa Häkkä, A., Kuokkanen, H. & Virolainen, A. (toim.) *Lapsen parhaaksi. Lähihoitaja varhaiskasvattajana*. Porvoo: Bookwell Oy, 9–80.

Kyllönen, J. 2018. Asiakaslähtöisten työterveyshuollon palveluiden kehittäminen. Centria-Ammattikorkeakoulu, Sosiaali- ja terveysalan johtaminen ja kehittäminen, YAMK koulutusohjelma. Opinnäytetyö. Saatavissa:

http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/141903/Kehittamistehtava%20Jaana%20Kyllonen%20Centria%202018_valmis%20pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Viitattu 20.4.2018.

Leppänen, S. & Peltonen, I. 2011. Perhepäivähoito laadukkaana varhaiskasvatuksen tarjoajana? Perhepäivähoidon laadunarviointi FCCERS-R-mittarilla. Jyväskylän yliopisto. Kasvatustieteiden laitos. Pro gradu – tutkielma. Saatavissa: <https://jyx.jyu.fi/dspace/handle/123456789/26967>. Viitattu 2.4.2018.

Lerikkanen, M-K. & Vasalmapi, K. 2016. Suomalaisvanhempien odotukset varhaiskasvatuspalveluista. Curriculum & Quality Analysis and Impact Review of European Early Childhood Education and Care – hankkeen tiedote 9: 2016. Saatavissa: http://www.vanhempainliitto.fi/filebank/3147-CAREn_tiedote_09062016.pdf. Viitattu 4.3.2018.

Lindeboom, G-J. & Buiskool, B-J. 2013. Laadukas varhaiskasvatus. Tutkimus yhteenveto. Euroopan Unioni. Sisäasioiden pääosasto B, rakenna ja koheesiopolitiikka, Kulttuuri ja koulutus. Saatavissa: <http://www.europarl.europa.eu/studies>. Viitattu 27.4.2018.

Lukka, K. 2014. Konstruktiivinen tutkimusote. Metodix.- metoditietämystä kaikille. 19.5.2014. Saatavissa: <https://metodix.fi/2014/05/19/lukka-konstruktiivinen-tutkimusote/>. Viitattu 6.4.2018.

Mikkola, A., Repo, L., Vlasov, J., Paananen, M. & Mattila, V. 2017. Varhaiskasvatuksen arvioinnin nykytila. Kansallinen koulutuksen arviointikeskus. Julkaisut 22:2017. Saatavissa: https://karvi.fi/app/uploads/2017/10/KARVI_2217.pdf. Viitattu 11.4.2018.

Nummenmaa, A. 2004. Varhaiskasvatuksen laatu ja sen kehittäminen – yhteistä työtä ja jaettuja merkityksiä. Teoksessa Ruokolainen, R. & Alila, K. (toim.) *Varhaiskasvatuksen laatu on osaamista ja vuorovaikutusta. Varhaiskasvatuksen laadunhallinnan ja ohjauksen kehittämishankkeen julkaisu*. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2004:6, 81–87. Saatavissa:

http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/72926/Julk_04_06.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Viitattu 1.4.2018.

Parrila, S. 2002. Perhepäivähoito osana suomalaista päivähoitojärjestelmää. Näkökulmia perhepäivähoidon laatuun ja sen kehittämiseen. Oulun yliopisto, Kasvatustieteiden tiedekunta. Väitöstutkimus. Saatavissa: <http://jultika.oulu.fi/files/isbn9514268741.pdf>. Viitattu 1.4.2018.

- Parrila, S. 2004. Laatu päivähoitoa koskevassa varhaiskasvatustutkimuksessa. Teoksessa Ruokolainen, R. & Alila, K. (toim.) Varhaiskasvatuksen laatu on osaamista ja vuorovaikutusta. Varhaiskasvatuksen laadunhallinnan ja ohjauksen kehittämishankkeen julkaisu. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2004:6, 69–80. Saatavissa: http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/72926/Jul_04_06.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Viitattu 1.4.2018.
- Parrila, S. & Fonsén, E. 2016. Arviointimenetelmien kehittäminen ja käyttöönotto. Teoksessa Parrila, S. & Fonsén, E. (toim.) Varhaiskasvatuksen pedagoginen johtajuus. Käsikirja käytännön työhön. Jyväskylä: PS-kustannus, 91–111.
- Pellonpää, R. & Viljanmaa, A. 2014. Purjehtimista arvoajatusten laineilla. Seinäjoen varhaiskasvatuksen asiakasperheiden näkemyksiä päivähoidon arvokkaista asioista. Seinäjoen ammattikorkeakoulu, Sosiaali- ja terveysalan yksikkö. YAMK koulutusohjelma. Opinnäytetyö. Saatavissa: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/73855/Pellonpaa_Reetta.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Viitattu 27.4.2018.
- Pukkila, H. 2012. Asiakastyytyväisyyskyselyn toteutus ja analysointi. Tampereen yliopisto. Informaatiotieteiden yksikkö. Tilastotiede. Pro gradu-tutkielma. Saatavissa: <http://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/84109/gradu06326.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Viitattu 21.4.2018.
- Puroila, A-M. & Kinnunen, S. 2017. Selvitys varhaiskasvatuksen lainsäädännön muutosten vaikutuksista. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 78/2017. Saatavissa: http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160405/78_Loppuraportti%20VakaVai%20051217docx.pdf. Viitattu 27.3.2018.
- Portell, T. & Malin, M. 2007. Taustaa varhaiskasvatuksen laatukselle. STAKES. Helsinki: Valopaino Oy. Saatavissa: <http://www.stakes.fi/verkkojulkaisut/tyopaperit/T9-2007-VERKKO.pdf>. Viitattu 1.4.2018.
- Rintakorpi, K. & Vihmari-Henttonen, E. 2017. Tää on meidän maailma. Pedagoginen dokumentointi varhaiskasvatuksessa. Helsinki: Lasten Keskus ja Kirjapaja Oy.
- Ronkainen, S., Pehkonen, L., Lindblom-Ylänne, S. & Paavilainen, E. 2013. Tutkimuksen voimasanat. 1.-2. painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- Siljamo, S. 2013. Kumppanina laadukas varhaiskasvatus. Laurea-ammattikorkeakoulu. Perhekeskeisen varhaiskasvatuksen johtaminen ja kehittäminen. Sosiaalialan YAMK koulutusohjelma. Opinnäytetyö. Saatavissa: <http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/68420/Kumppanina%20laadukas%20varhaiskasvatus%202013.pdf;sequence=1>. Viitattu 21.4.2018.
- Tauriainen, L. 2000. Kohti yhteistä laatua. Henkilökunnan, vanhempien ja lasten laatukselliset päiväkodin integroidussa erityisryhmässä. Jyväskylän yliopisto. Väitöskirja. Saatavissa: <https://jyx.jyu.fi/dspace/handle/123456789/37835>. Viitattu 29.3.2018.
- Tikka, L. 2017. Vanhempien osallisuus varhaiskasvatuksessa. Keinoja osallisuuden vahvistamiseksi.

- Metropolia Ammattikorkeakoulu, Sosiaalialan YAMK koulutusohjelma. Opinnäytetyö. Saatavissa: <http://www.theseus.fi/handle/10024/136288>. Viitattu 26.4.2018.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 6., uudistettu painos. Latvia: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Saatavissa: http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf. Viitattu 26.4.2018.
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2018. Eettinen ennakoarviointi ihmistieteissä. Ihmistieteisiin luetavien tutkimusalojen eettiset periaatteet. Saatavissa: <http://www.tenk.fi/fi/eettinen-ennakoarviointi-ihmistieteissa>. Viitattu 20.4.2018
- Uusi varhaiskasvatuslaki lausunnoille: lapsen etu keskiöön, henkilöstön koulutustasoa nostetaan. Opetus- ja kulttuuriministeriön tiedote 6.2.2018. Saatavissa: http://minedu.fi/artikkeli/-/asset_publisher/uusi-varhaiskasvatuslaki-lausunnoille-lapsen-etu-keskioon-henkiloston-koulutustasoa-nostetaan. Viitattu 27.3.2018.
- Varhaiskasvatuslaki 2015/580. Valtion säädöstietopankki. Ajantasainen lainsäädäntö. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1973/19730036>. Viitattu 19.3.2018.
- Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet 2016. Opetushallitus. Määräykset ja ohjeet 2016:17. Saatavissa: <http://www.oph.fi/vasu2017>. Viitattu 19.3.2018.
- Venninen, T., Leinonen, J., Rautavaara-Hämäläinen, M. & Purola, K. 2011. ”Lähes aina haettaessa sanotaan, että ihan ok päivä – mitä se lopulta tarkoittaa?” Lasten vanhempien ja henkilökunnan osallisuus pääkaupunkiseudun päiväkodeissa. Socca – Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus. Työpapereita 2011:2.
- Vilkkä, H. 2015. Tutki ja kehitä. 4., uudistettu painos. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Vilkkä, H. 2014. Tutki ja mittaa. Määrällisen tutkimuksen perusteet. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Virolainen, A. 2014. Varhaiskasvatus arjen toimintana. Teoksessa Häkkä, A., Kuokkanen, H. & Virolainen, A. (toim.) Lapsen parhaaksi. Lähihoitaja varhaiskasvattajana. Porvoo: Bookwell Oy, 125–200.
- Vuorenmaa, M. 2016. Äitien ja isien osallisuus perheessä ja lasten palveluissa sekä osallisuuteen yhteydessä olevat tekijät. Tampereen yliopisto. Väitöskirja. Saatavissa: <http://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/98335/978-952-030019-7.pdf?sequence=1>. Viitattu 26.4.2018.

Varhaiskasvatuspalveluiden asiakaskysely

TAUSTATIEDOT

1. Lapsenne päivähoitopaikka

- ☐ Päiväkoti (Lystilä, Tuulihattu, Kakaravaara, VAKA ryhmä 20h/vko, VAKA kerho 2krt/vko))
- ☐ Perhepäivähoito tai ryhmäperhepäivähoito (Järvirinne/Mustikkarinne)
- ☐ Esikoululaisten aamu- ja iltapäivähoito/Epelit

2. Päivähoidossa olevien lasten määrä _____

3. Lapsenne ikä/lastenne iät

- ☐ 0-2 vuotta
- ☐ 3-6 vuotta
- ☐ Esikoululainen

4. Onko lapsenne ollut päivähoidossa

- ☐ Alle puoli vuotta
- ☐ Alle vuoden
- ☐ 1-3 vuotta
- ☐ 3-5 vuotta

5. Lapsenne/lastenne hoitoaika kuukaudessa

- ☐ 1-63h/kk
- ☐ 64-86h/kk tai 20h/vko
- ☐ 87-150h/kk
- ☐ yli 150h/kk

6. Kyselyyn vastaaja

- ☐ Isä
- ☐ Äiti
- ☐ Isä ja äiti yhdessä
- ☐ Muu huoltaja

7. Minkälaiseksi arvioitte saamanne palvelun, kun haitte lapsellenne päivähoitopaikkaa? (asteikko 1-4)

Ohjaus ja neuvonta eri varhaiskasvatuspalveluista,
niiden toiminnasta ja niihin hakemisesta
Perheemme tarpeiden ja toiveiden huomiointi
päivähoitopaikan järjestämisessä
Päivähoitopaikasta tiedottamisen ja tiedonkulun suhteen

8. Kuinka tyytyväinen olette perheenne näkökulmasta päivähoitopaikan (asteikko 1-4)

1= välttävä 2= kohtalainen 3=hyvä 4= erittäin hyvä

Sijaintiin

Aukioloaikaan

Hoidon riittävyyteen

Päivähoitopaikan järjestymisen ajankohtaan

9. Kotikäynti

Päivähoidon aloitusvaiheessa hoitaja kävi kotikäynnillä

Kyllä

Ei

(jos vastasit tähän kyllä voit siirtyä kohtaan 10)

Olisitteko toivoneet, että päivähoitopaikan aloitusvaiheessa olisi tehty kotikäynti

Kyllä

Ei

10. Arvioikaa kuinka hyvin päivähoitopaikan aloitusvaiheessa toteutuivat seuraavat asiat asteikolla 1-4

Tutustumiskäynnit päivähoitopaikkaan

Perheen ja päivähoitopaikan yhteistyökäytännöistä
sopiminen

Lapsen yksilöllinen huomiointi ja keskustelut
hänen tarpeistaan päivähoitopaikan alkaessa

Tiedon saanti ja vuorovaikutus

11. Kommentteja, kehittämisideoita ja toiveita päivähoitopaikan hakuun ja aloitukseen liittyen

12. Arvioikaa seuraavia lapsiryhmään ja toimintaympäristöön liittyviä väittämiä asteikolla 1-4

Lapsiryhmä on sopivan kokoinen

Lapsellani on ryhmässä ikäistään seuraa

Henkilökuntaa on riittävästi suhteessa lapsimäärään

Päivähoitopaikan sisätilat ovat turvalliset ja asianmukaiset

Päivähoitopaikan piha-alue, välineet ja lähiympäristö
ovat turvalliset ja asianmukaiset

Välineet ja materiaalit ovat lasten saatavilla

Lapseni tuntee olonsa turvalliseksi päivähoitopaikassa
(jatkuvat, lämpimät ja turvalliset ihmissuhteet)

13. Kommentteja, kehittämisideoita ja toiveita päivähoidon toimintaympäristöön liittyen

14. Arvioikaa seuraavia yhteistyöhön ja henkilökuntaan liittyviä väittämiä asteikolla 1-4

Tunnen itseni tervetulleeksi päivähoitopaikkaan

Henkilökunta kysyy mielipidettäni ja ehdotuksiani lastani koskevista asioista

Voin antaa palautetta henkilöstölle ja keskustelu henkilöstön kanssa on helppoa

Henkilökunta on ammattitaitoista, asiantuntevaa ja motivoitunutta

Saan tietoa lapseni päivästä ja tapahtumista

Halutessani voin osallistua varhaiskasvatuksen kehittämiseen, suunnitteluun ja arviointiin

Tiedottaminen tapahtumista, toiminnasta ja suunnitelmista on riittävää

Saan tarvittaessa tietoa muista lasten- ja perheiden palveluista

Yhteistyö perhepäivähoidon ohjaajan ja päiväkodin

johtajan kanssa on sujunut

15. Kommentteja, kehittämisideoita ja toiveita yhteistyöhön liittyen

**16. Arvioikaa onko lapsellanne riittävästi mahdollisuuksia seuraavissa perushoitoon liittyvissä asioissa.
1=välttävä 2=kohtalainen 3=hyvä 4=erittäin hyvä tai EOS=en osaa sanoa**

Päivittäiseen lepoon (kysymys ei koske VAKA kerhossa olevia)

Ulkoiluun ja liikkumiseen

Riittävään ja terveelliseen ravintoon
(kysymys ei koske VAKA kerhossa olevia)

Lapsen tarpeita vastaavaan, kiireettömään hoitoon ja huolenpitoon

Päivähoito on tukenut lapseni omatoimisuuden kehittymistä

17. Kommentteja, kehittämisideoita ja toiveita perushoitoon liittyen

**18. Arvioikaa aikuisen ja lapsen väliseen vuorovaikutukseen liittyviä väittämiä asteikolla
1=välttävä 2=kohtalainen 3=hyvä 4=erittäin hyvä tai EOS=en osaa sanoa**

Lapseni saa yksilöllistä huomiota ja hellyyttä

Lapseni kysymyksiin ja pyyntöihin vastataan

Aikuisilla on herkkyyttä tunnistaa lasten tunteita sekä
kykyä vastata niihin

**19. Arvioikaa lasten keskinäisiä vuorovaikutussuhteita asteikolla
1=välttävä 2=kohtalainen 3=hyvä 4=erittäin hyvä tai EOS=en osaa sanoa**

Lapsellani on kavereita päivähoitopaikassa

Aikuinen ohjaa ja kannustaa lapsia keskinäiseen
vuorovaikutukseen ja toisten huomioon ottamiseen

Aikuinen on läsnä ja auttaa ristiriitatilanteiden ratkaisemisessa,
 aikuinen puuttuu kiusaamiseen

20. Kommentteja, kehittämisideoita ja toiveita vuorovaikutukseen liittyen

**21. Arvioikaa seuraavia päivähoidon toimintaan liittyviä väittämiä asteikolla
1=välttävä 2=kohtalainen 3=hyvä 4=erittäin hyvä tai EOS =en osaa sanoa**

Päivähoidossa on aikaa ja tilaa leikille

Lapsilla on mahdollisuus tehdä aloitteita ja
valita heitä kiinnostavia asioita

Toiminnan suunnittelussa huomioidaan lasten
ikä, kehitystaso ja yksilölliset tarpeet

Lapsi saa päivähoidossa kannustusta, onnistumisen kokemuksia
ja myönteistä palautetta

LAPSEN VARHAISKASVATUSSUUNNITELMA

(kysymykset 22 ja 23 eivät koske VAKA kerholaisia eikä esikouluikäisiä)

**22. Onko lapsellenne laadittu yksilöllinen varhaiskasvatus-
suunnitelma? (Lapsen vasu)**

(Mikäli vastasitte kysymykseen Ei voitte siirtyä kohtaan 24)

Kyllä

Ei

**23. Arvioikaa lapsen vasuun liittyviä kysymyksiä asteikolla 1-4
hyvä tai EOS =en osaa sanoa**

Kuinka hyvin suunnitelma toteutuu ja näkyy arjessa?

Kuinka hyvin lapsen vasuun kirjatut sopimukset tukevat
lapsenne kasvua, kehitystä ja oppimista?

24. Kommentteja, kehittämisideoita ja toiveita toiminnan suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin liittyen

25. Arvioi seuraavia väittämiä asteikolla 1-4

1=välttävä 2=kohtalainen 3=hyvä 4=erittäin

Lapseni viihtyy päivähoitopaikassa

Toiminta päivähoidossa on lasta kiinnostavaa ja monipuolista

Lapsemme kertoo päivähoitopaikan tapahtumista myönteisesti

Toiminta päivähoidossa edistää lapsemme kasvua, kehitystä, oppimista ja sosiaalisia taitoja

Saan tukea lapsemme kasvuun ja oppimiseen liittyvissä asioissa mikäli sitä tarvitsen

Mielipiteeni hoitoaikaperustaisesta päivähoidosta
(kysymys ei koske VAKA kerhossa olevia)

Kunnan päivähoitopalvelut ovat vastanneet lapsenne ja perheenne tarpeisiin

26. Varahoito (kysymykset 26 ja 27 eivät koske VAKA ryhmässä ja VAKA kerhossa olevia)

Onko lapsenne ollut varahoidossa perhepäivähoitajan työstä poissaolon aikana tai päiväkodin/ryhmäperhepäivähoitokodin ollessa loma-aikoina suljettuna? Kyllä Ei
(Jos vastasit kysymykseen Ei voitte siirtyä kohtaan 28)

27. Arvioikaa seuraavia varahoitoon liittyviä kysymyksiä asteikolla 1-4

1=välttävä 2=kohtalainen 3=hyvä 4=erittäin

Kuinka hyvin varahoitopaikasta tiedotettiin vanhemmille?

Kuinka hyvin lapsi ja perhe vastaanotettiin varahoitopaikassa?

28. Mitkä ovat mielestäsi teille tärkeitä osallistumisen tapoja päivähoidon ja kodin välisessä yhteistyössä? Voitte valita itselle tärkeimmät jo käytössä olevista tai ei vielä käytössä olevista yhteistyömuodoista) (valitse tärkein, toiseksi tärkein ja kolmanneksi tärkein)

- ☐ Kotikäynti päivähoidon alkaessa
- ☐ Keskustelut henkilökunnan kanssa tuonti- ja hakutilanteissa
- ☐ Sähköisten järjestelmien hyödyntäminen (sähköposti, sähköinen idea- tai palautelaatikko, Muksunetti, varhaiskasvatuksen Facebook sivut tms.)
- ☐ Vanhempainillat

- Vanhempien ja lasten yhteiset toiminnalliset illat, juhlat, tapahtumat, projektit yms.
- Lapsen vasukeskustelu
- Vanhempainpäivät, isovanhempienpäivät
- Varhaiskasvatuksen Vanhempainyhdistys
- Vanhempainkahvilat
- Muu, mikä? _____

29. Miten toivoisitte saavanne tietoa päivähoidon toiminnasta ja tapahtumista?

(merkitse tärkein, toiseksi tärkein ja kolmanneksi tärkein)

- Päivittäinen keskustelu henkilökunnan kanssa
- Tiedote, kirjelappu, reissuvihko tms.
- Hoitopaikan ilmoitustaulu
- Sähköinen viestintä esim. sähköposti, tekstiviesti tms.
- Paikallislehti
- Kunnan kotisivut
- Muuten, miten? _____

30. Miten päivähoidossa oleminen on vaikuttanut lapseenne tai perheenne elämään?

31. Kuinka haluaisitte kehittää päivähoitopalveluja; mitä haluaisitte muuttaa, mitä lisätä ja mitä uutta haluaisitte ehdottaa?

Tervetuloa vastaamaan Sievin kunnan varhaiskasvatuspalveluiden asiakaskyselyyn.

Varhaiskasvatus on osa suomalaista koulutusjärjestelmää sekä tärkeä vaihe lapsen kasvun ja oppimisen polulla. Varhaiskasvatuksen tavoitteena on tukea lapsenne kokonaisvaltaista hyvinvointia, kasvua ja kehitystä yhdessä teidän vanhempien kanssa.

Kunnan varhaiskasvatuspalveluiden kehittämisen tueksi tarvitsemme teidän vanhempien mielipiteitä ja näkemyksiä palveluistamme ja niiden toimivuudesta. **Pyydämme teitä vastaamaan varhaiskasvatuspalveluiden sähköiseen asiakaskyselyyn internetissä osoitteessa: <https://link.webropolsurveys.com/S/4E585C5F144C8D1B>**

Kysely toteutetaan Webropol-kyselynä ja linkki asiakaskyselyyn löytyy myös kunnan kotisivuilta www.sievi.fi

Kysely on avoinna 26.3–8.4.2018 välisen ajan ja kyselyyn vastaaminen vie aikaa noin 10 min. Kyselyyn vastataan nimettöminä, eikä yksittäisen huoltajan antamat vastaukset tule tunnistettavasti esiin. Kyselyn tietoja käsitellään luottamuksellisesti ja tulokset julkaistaan kokonaistuloksina.

Asiakaskyselyn toteuttaminen ja tulosten analysointi on osa ylemmän ammattikorkeakoulun opinnäytetyötäni. Työni tarkoituksena on asiakaskyselyllä kartoittaa ja kuvailla asiakasperheiden mielipiteitä ja tyytyväisyyttä lastensa varhaiskasvatuksen laadusta. Teillä vanhempina ja palveluiden käyttäjinä on arvokasta kokemustietoa palveluiden kehittämiseksi. Tästä syystä on ensiarvoisen tärkeää, että vastaatte kyselyyn, jokainen vastaus on tärkeä.

Opintovapaani jatkuu kevään ja lisätietoja kyselyyn liittyen saatte tarvittaessa Centrian sähköpostitse kristiina.korpi2@centria.fi

Vastauksistanne etukäteen kiittäen

Kristiina Korpi

Kehittämissuunnitelma varhaiskasvatuspalveluiden tiedottamisen parantamiseksi 3.5.2018

Kehittämiskohde	Konkreettiset toimenpiteet	Odotetut tulokset (indikaattorit)	Aikataulu	Vastuuhenkilö	Tarvittavat toimet / resurssit
Tiedottaminen järjestäjätasolla - PALVELUOHJAUS	Palveluiden sähköisen tiedottamisen ja viestinnän kehittäminen. (effica, mukunetti, suomi.fi) Esitteiden päivitys. Kunnan kotisivujen päivittäminen ja parempi hyödyntäminen tiedottamisessa.	Palveluohjauksen paraneminen ja tiedottamisen ja viestinnän kanavien monipuolistuminen - asiakaslähtöisyys	Toimintakausi 2018–2019	Varhaiskasvatuksen johto ja esimiehet	Varhaiskasvatuksen johto ja esimiehet IT-tuki Ohjelman toimittaja (Tieto) Tarvittaessa koulutusta
Tiedottaminen järjestäjätasolla sekä yksikötasolla - VARAHOITO	Varahoitoon liittyvän tiedottamisen prosessin avaaminen. Varahoitoon liittyvien käytänteiden avaaminen ja arvioiminen.	Varahoidosta tiedottamisen selkeytyminen perhepäivähoidon ja päivystysaikojen osalta. Asiakasperheillä tieto varahoitopaikasta riittävän ajoissa – asiakastytyväisyys, lapsen etu	Toimintakausi 2018–2019	Varhaiskasvatuksen johto ja esimiehet	Esimiehet Johtoryhmä Henkilöstö Kehittämisisillat
Tiedottaminen järjestäjätasolla sekä yksikötasolla – PÄIVÄHOIDON ALOITUS	Päivähoidon aloitusvaiheen prosessin avaaminen. Vastuut päivähoidon aloitusvaiheessa esimiestasolla, yksikötasolla, yksilötasolla.	Päivähoitopaikasta tiedottaminen ajoissa, riittävästi aikaa kotikäyntiin ja tutustumiskäynteihin – hyvä päivähoidon aloitus	Toimintakausi 2018 - 2019	Varhaiskasvatuksen johto ja esimiehet	Esimiehet Johtoryhmä Henkilöstö Kehittämisisillat
Tiedottaminen yksikkö- ja yksilötasolla – TIETO LAPSEN PÄIVÄSTÄ HUOLTAJILLE	Tiedonkulku ryhmän lasten hoitopäivän tapahtumista yksikön sisällä ja henkilökunnan kesken. Tiedottamisen käytänteiden avaaminen ja niistä sopiminen.	Tieto lapsen päivästä ja sen kulusta päivähoidossa välittyy huoltajille – asiakastytyväisyys, lapsen etu	Toimintakausi 2018–2019	Varhaiskasvatuksen esimiehet ja henkilöstö	Esimiehet Johtoryhmä Henkilöstö Kehittämisisillat, benchmarking, mentorointi yms.



TUTKIMUSLUPA-ANOMIUS

Organisaatio, jolle anomus esitetään	Sievin kunta varhaiskasvatuspalvelut	
Vastuuhenkilö organisaatiossa	Saarenpää Matti	
Tutkimusluvan antaja(t)	Korpi Kristiina	
Osoite	Hakatie 2 85410 Sievi	
Puhelin	044-2990415	
Sähköpostiosoite	kristiina.korpi2@centria.fi	
Tutkimuksen nimi	Asiakastytyytyväisyys varhaiskasvatuspalveluiden laadun kehittämisen tukena	
Tutkimuksen tarkoitus	Kehittää Sievin kunnan varhaiskasvatuspalveluiden asiakaspalausmekan. Asiakastytyytyväisyyskyselyllä kartoittaa ja kuvaila asiakasparheiden mielipidetä ja tyytyväisyyttä varhaiskasvatuksen laatuun.	
Tutkimuksen kohderyhmä	Varhaiskasvatuksen asiakasparheet	
Aineiston keruun arvioitu ajankohhta	maalis-tuulikuu 2016	
Tutkimusmenetelmä	Konstruktivistinen tutkimus ja lähestymistapa on sekä kvantitatiivinen ja kvalitatiivinen.	
Tutkimussuunnitelma hyväksytty	28 / 2 2016	
Tutkimuksen ohjaaja	Raudaksela Leena	
Lupa myönnetään		
palkka	Sievi alka 12 / 3 2018	
<input checked="" type="checkbox"/> anomuksen mukaisesti	<input type="checkbox"/> muutosehtoiksi	<input type="checkbox"/> hylätty
Luvanmyöntäjän allekirjoitus		 Matti Saarenpää koulutuksenjohtaja SIEVIN KUNTA
LIITTEET	<input checked="" type="checkbox"/> Tutkimussuunnitelma <input checked="" type="checkbox"/> Kysely/haastattelulomake / kysely <input type="checkbox"/> Muut liitteet, mitkä	